



**PARLEMENT BRUXELLOIS  
BRUSSELS PARLEMENT**

**Integraal verslag  
van de interpellaties  
en de vragen**

---

**Commissie voor de Economische  
Zaken en de Tewerkstelling,**

**belast met de Economische Transitie,  
het Wetenschappelijk Onderzoek  
en de Digitalisering**

---

**VERGADERING VAN  
WOENSDAG 24 JANUARI 2024**

---

**ZITTING 2023-2024**

---

**Compte rendu intégral  
des interpellations  
et des questions**

---

**Commission des Affaires  
économiques et de l'Emploi,**

**chargée de la Transition économique,  
de la Recherche scientifique  
et de la Transition numérique**

---

**RÉUNION DU  
MERCREDI 24 JANVIER 2024**

---

**SESSION 2023-2024**

---

### **Afkortingen en letterwoorden**

bbp - bruto binnenlands product

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Franse Gemeenschapscommissie

DBDMH - Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp

FOD - Federale Overheidsdienst

Forem - Waals tewerkstellingsagentschap

GGC - Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

KMO - kleine en middelgrote ondernemingen

MIVB - Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

ngo - niet-gouvernementele organisatie

NMBS - Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

OCMW - Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

Riziv - Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering

RVA - Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

VDAB - Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

VGC - Vlaamse Gemeenschapscommissie

VUB - Vrije Universiteit Brussel

### **Sigles et abréviations**

PIB - produit intérieur brut

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Commission communautaire française

Siamu - Service d'incendie et d'aide médicale urgente

SPF - service public fédéral

Forem - Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi

Cocom - Commission communautaire commune

PME - petites et moyennes entreprises

STIB - Société de transport intercommunal bruxellois

ONG - organisation non gouvernementale

SNCB - Société nationale des chemins de fer belges

CPAS - centre public d'action sociale

Inami - Institut national d'assurance maladie-invalidité

ONEM - Office national de l'emploi

VDAB - Office flamand de l'emploi et de la formation professionnelle

VGC - Commission communautaire flamande

ULB - Université libre de Bruxelles

Het **integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de directie Verslaggeving. De vertaling is een samenvatting.

Publicatie uitgegeven door het  
Brussels Hoofdstedelijk Parlement  
Directie Verslaggeving  
Tel. 02 549 68 00  
E-mail [criv@parlement.brussels](mailto:criv@parlement.brussels)

De verslagen kunnen geraadpleegd worden op  
[www.parlement.brussels](http://www.parlement.brussels)

Le **compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité de la direction des comptes rendus. La traduction est un résumé.

Publication éditée par le  
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale  
Direction des comptes rendus  
Tél. : 02 549 68 00  
E-mail : [criv@parlement.brussels](mailto:criv@parlement.brussels)

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse  
[www.parlement.brussels](http://www.parlement.brussels)

## INHOUD

Mondelinge vraag van de heer Thomas Naessens 6

aan mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Economische Transitie en Wetenschappelijk Onderzoek,

betreffende het onderzoek van hub.brussels naar billijke criteria voor de installatie van geldautomaten in het Brussels Gewest.

Mondelinge vraag van de heer Thomas Naessens 9

aan mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Economische Transitie en Wetenschappelijk Onderzoek,

betreffende de begeleiding van ondernemingen bij de economische transitie.

Mondelinge vraag van de heer Luc Vancauwenberge 12

aan mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Economische Transitie en Wetenschappelijk Onderzoek,

betreffende de jaarlijkse subsidies voor Solvay in 2023 en 2024.

Mondelinge vraag van mevrouw Clémentine Barzin 17

aan mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Economische Transitie en Wetenschappelijk Onderzoek,

betreffende het contract voor de onderaanneming van de bijkomende energiepremies voor bedrijven.

## SOMMAIRE

Question orale de M. Thomas Naessens 6

à Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la Transition économique et de la Recherche scientifique,

concernant l'étude de hub.brussels sur la définition de justes critères de déploiement des distributeurs de billets sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Question orale de M. Thomas Naessens 9

à Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la Transition économique et de la Recherche scientifique,

concernant l'accompagnement des entreprises à la transition économique.

Question orale de M. Luc Vancauwenberge 12

à Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la Transition économique et de la Recherche scientifique,

concernant les subsides annuels à Solvay en 2023 et 2024.

Question orale de Mme Clémentine Barzin 17

à Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la Transition économique et de la Recherche scientifique,

concernant le marché de sous-traitance pour la prime énergie compensatoire aux entreprises.

Vraag om uitleg van de heer Petya Obolensky	21	Demande d'explications de M. Petya Obolensky	21
aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,		à M. Bernard Clerfayt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal,	
betreffende de beschuldigingen van intimidatie, seksisme en racisme aan het adres van de directie Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie.		concernant les accusations de harcèlement et de discrimination sexiste et raciale à l'encontre de la direction de l'inspection régionale de l'emploi.	
Bespreking - Sprekers:		Discussion - Orateurs :	
De heer Petya Obolensky (PTB)		M. Petya Obolensky (PTB)	
Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)		Mme Farida Tahar (Ecolo)	
De heer Bernard Clerfayt, minister		M. Bernard Clerfayt, ministre	
Vraag om uitleg van mevrouw Farida Tahar	27	Demande d'explications de Mme Farida Tahar	27
aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,		à M. Bernard Clerfayt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal,	
betreffende de tekortkomingen die het Rekenhof vaststelde bij de begeleiding van werkzoekenden door Actiris.		concernant les manquements constatés par la Cour des comptes dans la gestion des demandeurs d'emploi par Actiris.	
Toegevoegde vraag om uitleg van de heer Gilles Verstraeten	27	Demande d'explications jointe de M. Gilles Verstraeten	27
betreffende de audit van het Rekenhof over Actiris.		concernant l'audit de la Cour des comptes concernant Actiris.	
Toegevoegde vraag om uitleg van mevrouw Clémentine Barzin	27	Demande d'explications jointe de Mme Clémentine Barzin	27
betreffende de verbetering van de efficiëntie en de werking van Actiris na de aanbevelingen van het Rekenhof.		concernant l'amélioration de l'efficacité et du fonctionnement d'Actiris au regard des recommandations émises par la Cour des comptes.	
Samengevoegde bespreking - Sprekers:		Discussion conjointe - Orateurs :	
Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)		Mme Farida Tahar (Ecolo)	

---

De heer Gilles Verstraeten (N-VA)		M. Gilles Verstraeten (N-VA)	
Mevrouw Clémentine Barzin (MR)		Mme Clémentine Barzin (MR)	
De heer Pepijn Kennis (Agora)		M. Pepijn Kennis (Agora)	
De heer Bernard Clerfayt, minister		M. Bernard Clerfayt, ministre	
Mondelinge vraag van de heer Pepijn Kennis	46	Question orale de M. Pepijn Kennis	46
aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,  betreffende ethisch bezwaar tegen solliciteren voor een baan bij Actiris.		à M. Bernard Clerfayt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles- Capitale chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal,  concernant l'objection éthique à la candidature à un emploi chez Actiris.	

1103 Voorzitterschap: de heer Michaël Vossaert, voorzitter.

Présidence : M. Michaël Vossaert, président.

1105 **MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER THOMAS NAESSENS**

**QUESTION ORALE DE M. THOMAS NAESSENS**

1105 **aan mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Economische Transitie en Wetenschappelijk Onderzoek,**

**à Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la Transition économique et de la Recherche scientifique,**

1105 **betreffende het onderzoek van hub.brussels naar billijke criteria voor de installatie van geldautomaten in het Brussels Gewest.**

**concernant l'étude de hub.brussels sur la définition de justes critères de déploiement des distributeurs de billets sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.**

1107 **De heer Thomas Naessens (Ecolo) (in het Frans).**- Naar aanleiding van de resolutie van 10 november 2021 over een redelijke spreiding van bankautomaten in Wallonië deed het Waals Instituut voor Statistiek (Iweps) onderzoek naar het minimumaantal bankautomaten dat per gemeente en per stadswijk nodig was.

**M. Thomas Naessens (Ecolo).**- La semaine dernière, le gouvernement fédéral a envoyé un courrier aux banques, s'étonnant que ces dernières ne respectaient plus la charte conclue avec le secteur bancaire.

*Op 12 december 2022 vroeg ik minister Gatz of het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA) een soortgelijk onderzoek had gevoerd, iets wat we eerder in onze resolutie van mei 22 hadden gevraagd. Tot onze grote verbazing zei de minister dat hij de aanbeveling van het parlement naast zich had neergelegd.*

En mai 2022, le Parlement bruxellois a adopté une résolution visant l'accompagnement du redéploiement des distributeurs de billets sur le territoire de la Région. En Wallonie, à la suite de la résolution n° 683 du 10 novembre 2021, dont l'objectif était une accessibilité et une proximité pertinentes pour les distributeurs automatiques de billets en Wallonie, l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique a effectué une étude visant notamment à définir le nombre minimum de distributeurs automatiques de billets pour le territoire wallon, par commune et - éventuellement - par quartier lorsqu'il s'agit de grandes villes. Une fois réalisée, cette étude a permis de faire avancer le débat et à montrer les terribles répercussions de la disparition des distributeurs de billets sur la population.

Le 12 décembre 2022, j'ai interrogé le ministre Gatz pour savoir si l'Institut bruxellois de statistique et d'analyse (IBSA) avait entamé une étude similaire. Pour rappel, au travers de notre résolution, nous demandions que l'IBSA soit sollicité afin de déterminer les critères devant régir une juste répartition des distributeurs à billets sur le territoire bruxellois ainsi qu'une analyse de l'incidence financière sur les communes d'une réduction du nombre d'automates à l'horizon 2024.

À notre grand étonnement, le ministre nous a répondu qu'il n'avait pas exécuté les recommandations du Parlement et que l'IBSA n'avait pas été chargé de cette étude.

1109 *In uw antwoord op een mondelinge vraag van collega Ghyssels zei u dat hub.brussels voor het einde van het jaar werk zou maken van zo'n onderzoek. Hebt u nieuws over dat onderzoek?*

Madame la Secrétaire d'État, en réponse à une question orale de M. Ghyssels sur le sujet, vous aviez annoncé que hub.brussels allait remédier à cette nonchalance et que cette étude serait réalisée pour la fin de l'année. Si votre réactivité de l'époque nous rassurait et démontrait votre intérêt réel sur la question, il me semble opportun, un an plus tard, de vous interroger sur le suivi de la résolution adoptée par le Parlement bruxellois.

*Hebt u met de federale regering overlegd over het feit dat de banken het akkoord van begin 2023 niet meer naleven?*

Avez-vous des nouvelles concernant l'étude de hub.brussels ? Sera-t-elle réalisée dans les délais annoncés ?

*Heeft Batopin u uitgelegd hoe het het akkoord in het Brussels Gewest toepast?*

<sup>1111</sup> **Mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris (in het Frans).**- *Het onderzoek dat ik een jaar geleden bij hub.brussels heb besteld, moet de Brusselse regering helpen om de reële behoefte aan bankautomaten in kaart te brengen, de verdeling van bankautomaten op te volgen en aanbevelingen te doen over de geografische spreiding.*

*Uit enquêtes is gebleken dat een betere spreiding van de bankautomaten de voorkeur verdient: minder dan de helft van de klanten is tevreden met de huidige spreiding. Bij winkeliers bedraagt de tevredenheid maar 30%. Verder blijkt dat de inkrimping van het netwerk klanten met een bepaald profiel in de kou laat staan.*

<sup>1113</sup> *De analyse van het kwantitatieve deel van het onderzoek is bijna rond. De publicatie van het volledige onderzoek volgt tijdens het eerste trimester van 2024.*

Avez-vous eu des échanges avec le gouvernement fédéral sur le suivi de l'accord intervenu avec le secteur au début de l'année 2023 et qui, déjà, ne semble plus être respecté ?

Batopin est-il venu vous présenter l'état des lieux de la mise en œuvre de cet accord en Région de Bruxelles-Capitale ?

**Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État.**- Je remercie les équipes de hub.brussels qui ont contribué - elles continuent de le faire - à ce travail d'analyse poussé. Il y a un an, en effet, je leur ai demandé de réaliser une étude qui se compose de deux volets et doit permettre au gouvernement bruxellois :

- d'objectiver le besoin réel en distributeurs automatiques de billets en Région bruxelloise, du point de vue tant des clients que des commerçants (volet quantitatif) ;

- de suivre le travail de répartition des distributeurs automatiques de billets de Batopin et des autres banques (volet quantitatif) ;

- de proposer des recommandations pour une distribution géographique plus juste qui réponde aux besoins des commerçants et des clients tels que répertoriés dans le volet qualitatif.

Le volet qualitatif de l'étude vise à comprendre les besoins réels des commerçants et des clients, ainsi que la nécessité de maintenir un réseau suffisamment dense sur le territoire. Il comprend :

- un panel réalisé au mois de mai 2023 ;

- une enquête auprès des clients, réalisée entre juillet et août 2023 ;

- une enquête auprès des commerçants, réalisée entre août et septembre 2023.

L'analyse des enquêtes est achevée et donne des résultats favorables à une meilleure couverture spatiale du réseau de distributeurs automatiques de billets. L'étude révèle, par exemple, que moins d'un chaland sur deux est satisfait par le nombre d'implantations de distributeurs. Ce pourcentage plonge à 70 % d'insatisfaction lorsque la question est posée aux commerçants.

Plus globalement, l'étude catégorise la population en plusieurs profils de clients suivant leur utilisation éventuelle d'argent liquide et leurs motivations. Elle montre que la réduction du réseau imposée par les banques ne correspond qu'à quelques profils, laissant une partie de la population dans une difficulté croissante, ce qui a d'ailleurs motivé l'adoption de la résolution.

Le volet quantitatif de l'étude entre dans sa dernière phase d'analyse. Hub.brussels attend encore quelques données de la part de Statbel pour achever l'étude. Les résultats ne nous ont pas encore été présentés. L'étude complète et finalisée pourrait être

*Het akkoord over de verdeling van bankautomaten is tot stand gekomen tussen de federale regering, Febelfin en de banken. De Brusselse regering was er niet bij en mijn kabinet is nooit geraadpleegd.*

*Tijdens de vergadering van het Overlegcomité in juni 2022 heeft de minister-president het voor uw resolutie opgenomen. Hub.brussels heeft bij de Nationale Bank van België gegevens opgevraagd en daardoor ook contact gehad met het ministerie van Financiën.*

*Op 24 juni en 17 september 2021 waren er gesprekken met vertegenwoordigers van Batopin. In september 2021 heb ik hub.brussels opgedragen om samen met Batopin te bekijken hoe de spreiding van automaten in Brussel moet gebeuren. Batopin heeft bij hub.brussels echter alleen gegevens over de lokalisatie van winkelbuurten opgevraagd. Ik zal niet nalaten om het onderzoek van hub.brussels ook aan Batopin te bezorgen.*

diffusée, une fois traduite et mise en page, dans le courant du premier trimestre 2024.

Concernant les échanges avec le gouvernement fédéral, l'accord sur l'accès aux distributeurs automatiques de billets a été conclu entre le gouvernement fédéral - représenté par le ministre de l'Économie, le ministre des Finances et la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs -, Febelfin et les opérateurs. Le gouvernement de la Région bruxelloise n'a jamais été invité à participer aux négociations et mon cabinet n'a pas été consulté durant l'élaboration de l'accord.

Néanmoins, lors du Comité de concertation de juin 2022, le ministre-président a fait connaître et a défendu le contenu de votre résolution. Hub.brussels est entré en contact avec la Banque nationale de Belgique pour obtenir des données nécessaires au volet quantitatif de son étude et pour avoir des informations quant à la méthodologie utilisée pour déterminer le nombre de distributeurs qui seront présents dans chaque commune. Dans ce cadre, des échanges avec le cabinet du ministre des Finances - qui exerce la tutelle sur la BNB - ont eu lieu afin de valider le partage de données et d'informations. Par ailleurs, je partagerai les résultats de l'étude de hub.brussels avec mes collègues fédéraux.

Enfin, nous avons rencontré les représentants de Batopin les 24 juin et 17 septembre 2021. Nous leur avons rappelé la nécessité de disposer de distributeurs en suffisance à Bruxelles, pour permettre l'accès le plus universel possible aux services proposés par les distributeurs automatiques de billets. En septembre 2021, j'ai mandaté hub.brussels afin de travailler en collaboration avec Batopin en vue de la restructuration du réseau d'appareils sur le territoire bruxellois. Batopin a pris contact avec l'agence, mais uniquement pour accéder aux données relatives à la localisation des quartiers commerçants. Au-delà de cette demande, et malgré plusieurs relances, la collaboration n'a pas perduré. Je ne manquerai pas de leur transmettre l'étude complète de hub.brussels lorsqu'elle sera terminée et qu'elle pourra être diffusée.

**M. Thomas Naessens (Ecolo).**- Cette étude indispensable démontre que les craintes que nous avons à maintes reprises relayées sont parfaitement légitimes. Je suis d'ailleurs certain que la finalisation de l'étude de hub.brussels ira encore plus dans ce sens.

En revanche, je suis interloqué par le manque de concertation de l'autorité fédérale avec les entités régionales, en particulier la Région bruxelloise, ainsi qu'avec votre cabinet. Je rappelle qu'il serait vraiment temps que les ministres chargés de ce dossier au niveau fédéral prennent la pleine mesure des enjeux et réévaluent leur copie.

Pour nous, écologistes, il est indispensable de réglementer l'accès à l'argent liquide et aux services bancaires. Comme je le disais en préambule, le récent courrier envoyé par ces ministres démontre qu'une charte, un accord informel ou autre est loin d'être suffisant pour garantir ce service et ce droit. Je rappelle également qu'une

<sup>1115</sup> **De heer Thomas Naessens (Ecolo)** (in het Frans).- *Uit het onderzoek blijkt dat onze vrees terecht is. Ik kan er ook niet bij dat de federale regering geen overleg pleegt met de gewesten.*

*De groenen vinden dat er dringend werk moet worden gemaakt van de beschikbaarheid van cash geld en van bankdiensten. Een charter of informeel akkoord volstaat duidelijk niet.*

*Het zou de moeite lonen om hub.brussels aan het woord te laten over zijn onderzoek.*

*- Het incident is gesloten.*

1119 **MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER THOMAS NAESSENS**

1119 **aan mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Economische Transitie en Wetenschappelijk Onderzoek,**

1119 **betreffende de begeleiding van ondernemingen bij de economische transitie.**

1121 **De heer Thomas Naessens (Ecolo) (in het Frans).**- *Consumenten zijn zich alsnar beter bewust van de sociale en ecologische impact van hun koopgedrag. Dat biedt kansen voor heel wat ondernemers.*

*De regering nam dan ook maatregelen om bedrijven te ondersteunen bij hun economische transitie. Zo breidde ze de lokale economieloketten en de begeleiding voor ondernemingen uit. Voorts komen er bewustmakingscampagnes en projectoproepen voor handelaars en handelaarsverenigingen.*

*Hoever staan die projectoproepen? Wat zijn de prioriteiten en hoe zijn die omschreven? Betrok u andere spelers bij het bepalen van de prioriteiten?*

*Op hoeveel handelszaken hebben de maatregelen betrekking? Hoe wilt u hen jaarlijks sensibiliseren? Welke middelen zet u daarvoor in?*

*Hoe sluiten de projectoproepen aan bij de bestaande maatregelen?*

ancienne députée bruxelloise a voté cette résolution avec nous, et je suis quelque peu étonné de sa posture sur ce dossier depuis qu'elle est passée au gouvernement fédéral.

Je pense que l'étude réalisée par hub.brussels présentera de l'intérêt pour nous tous et qu'elle est cohérente par rapport à la résolution que nous avons tous votée ici. Selon moi, il serait vraiment opportun d'organiser des auditions avec l'agence afin que nous puissions prendre connaissance de l'étude et en relayer les résultats à différents niveaux.

- *L'incident est clos.*

**QUESTION ORALE DE M. THOMAS NAESSENS**

**à Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la Transition économique et de la Recherche scientifique,**

**concernant l'accompagnement des entreprises à la transition économique.**

**M. Thomas Naessens (Ecolo).**- La sensibilisation croissante des consommateurs à l'impact social et environnemental des produits est une dynamique positive qui constitue également, pour de nombreux commerces, une ouverture économique. Dans la stratégie régionale de transition économique, l'accent est d'ailleurs mis sur le soutien et l'accompagnement des entrepreneurs, entrepreneuses et entreprises dans la transition économique, notamment des très petites, petites et moyennes entreprises.

Le gouvernement régional a pris de nombreuses mesures pour aider nos entrepreneurs dans ce but, notamment en renforçant les guichets d'économie locale (GEL) et les structures d'accompagnement des entreprises. Parmi les autres mesures prises dans le cadre de la stratégie Shifting Economy pour aider les commerces dans leur transition, il est prévu d'organiser des campagnes de sensibilisation destinées aux commerçants et associations de commerçants.

La mesure COM 19 prévoit de renforcer les appels à projets à destination du commerce. Il est également prévu de lancer un nouvel appel à projets destiné à soutenir la transformation des modèles économiques des commerces existants sous l'égide de Bruxelles Économie et Emploi, hub.brussels et Bruxelles Environnement.

Où en est la mise en place de ce nouvel appel à projets ? Quelles en sont les priorités et comment ont-elles été définies ? D'autres acteurs ont-ils été impliqués dans la définition de ces priorités ?

Combien de commerces sont-ils visés par ces mesures et combien seront-ils sensibilisés annuellement ? Par quels

<sup>1123</sup> **Mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris (in het Frans).**- *Ik geef u een overzicht van de bewustmakings- en begeleidingsmaatregelen voor ondernemers en handelaars. Dat programma is echter maar een van de vele beleidsmaatregelen in het kader van de economische transitie.*

*Tijdens deze regeerperiode zorgde ik ervoor dat de lokale economieloketten meer personeel kregen. Binnenkort opent er overigens een bijkomend loket. Daarnaast liepen er opleidingsprogramma's over economische transitie voor begeleiders.*

*Ik startte een projectoproep inzake steun voor ondernemers en begeleiding van economische transitie, op grond waarvan ik 23 projecten kon financieren met in totaal meer dan 8 miljoen euro.*

*Ten slotte voerde ik een nieuwe steunmaatregel in waarbij ondernemingen een beroep kunnen doen op een consultant voor hun transitie.*

*In het kader van de strategie Shifting Economy werkten hub.brussels en Brussel Economie en Werkgelegenheid in samenwerking met de lokale economieloketten maatregelen uit om handelaars te ondersteunen bij hun transitie.*

*Tijdens het overleg werd duidelijk dat een projectoproep niet volstaat om het beoogde doel te halen en dat een specifiek begeleidingsprogramma de beste oplossing is.*

<sup>1125</sup> *Daarom werkte hub.brussels een programma uit. Om ervoor te zorgen dat het aansluit op de huidige maatregelen, vond er in de eerste jaarhelft van 2023 een studie over de economische transitie van de Brusselse handel plaats. Vervolgens werd het programma Refresh in overleg met de begeleidingsstructuren omgevormd tot een actieplan rond bewustmaking voor alle*

canaux ? Quels sont les moyens financiers, humains et communicationnels dégagés pour y parvenir ?

Comment cet appel à projets s'articulera-t-il avec d'autres mesures d'accompagnement existantes ?

**Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État.**- Depuis le début de la législature, notre volonté est d'engager un maximum d'acteurs dans cette ambitieuse transition et d'être aussi inclusifs que possible, afin que chacun prenne conscience de son pouvoir d'action à son niveau. Je rappelle que le programme que je vais évoquer n'est qu'un dispositif parmi d'autres, dont l'objectif est de sensibiliser et d'accompagner les entrepreneurs et les commerçants vers cette transition.

Lors de cette législature, nous avons opéré un renforcement global de la première ligne d'accompagnement, avec des nouveaux équivalents temps plein (ETP) dans les guichets d'économie locale (GEL) et l'ouverture imminente d'un nouveau GEL. Nous avons également mis en œuvre des programmes de formation pour les différents acteurs - publics et privés - de l'accompagnement, afin de renforcer leurs connaissances et compétences relatives à la transition économique et de toucher un maximum d'acteurs économiques.

Par ailleurs, nous avons lancé l'appel à projets Soutien à l'entrepreneuriat et à la transition économique qui, depuis 2021, a permis de financer 23 projets - tels que le programme Forward du Réseau entreprendre Bruxelles, Be Impact, Lita.co, Wikipreneurs, ou le programme Explore porté par Groupe One -, le tout pour un montant de plus de 8 millions d'euros.

Enfin, la réforme des aides pour le développement et la transition économique des entreprises a donné lieu à la création d'une nouvelle aide qui intègre notamment les missions de consultance en lien avec la transition.

La volonté d'apporter un soutien aux commerces établis pour les intégrer dans la dynamique de transition est exprimée au travers de la mesure COM 19 de la stratégie Shifting Economy. La réflexion sur ce dispositif a été menée, dans le cadre d'une collaboration entre hub.brussels, Bruxelles Économie et Emploi et Bruxelles Environnement, en vue de soutenir les changements de modèle économique des commerces existants. En tant qu'acteurs de terrain, les GEL ont été rapidement sollicités pour l'élaboration de ce dispositif.

Au fil des échanges, il est devenu évident qu'un appel à projets ne permettrait pas d'atteindre les objectifs envisagés et il est apparu que la solution la plus appropriée serait la création d'un programme d'accompagnement spécifique.

Pour ce faire, hub.brussels a été mandatée pour travailler à un programme dénommé « Refresh ». Pour garantir la complémentarité du projet avec l'offre existante, dont je viens de vous parler, il a été décidé de réaliser une étude préalable sur la transition économique du commerce bruxellois, et notamment la détermination des freins à la transition, des leviers actionnables

*restaurants en cafés. Voorts worden de huidige begeleiding en programma's opgewaardeerd en krijgen begeleiders een opleiding.*

*Het ligt nog niet vast via welke kanalen de bewustmaking en begeleiding zullen verlopen. Het communicatiebudget bedraagt 70.000 euro. De voorafgaande studie kostte 36.000 euro.*

*Bij hub.brussels zal, afhankelijk van de uitvoeringsfase, 0,2 tot 1 voltijdsequivalent aan het project werken. Daarnaast worden er medewerkers van andere instellingen en begeleiders bij betrokken. Ook de lokale economieloketten nemen een deel van de begeleiding voor hun rekening.*

et des profils de commerces. Cette étude a été réalisée au cours du premier semestre 2023.

Dans la foulée de l'étude, des ateliers de cocréation ont été organisés avec différentes structures d'accompagnement, dans le but de proposer un programme cohérent et aligné avec l'ensemble des aides et programmes existants. Il a par la suite été décidé de transformer le programme d'accompagnement « Refresh » en un plan d'action visant à sensibiliser et démarcher tout restaurant et café (commerçants, indépendants, très petites, petites et moyennes entreprises), peu ou pas sensibilisé à la transition économique, à articuler et valoriser les accompagnements et programmes existants, et à prévoir la formation des personnes chargées de ces accompagnements.

Ce plan se traduit concrètement en sept axes de travail :

- la formation des agents de terrain ;
- la mise en commun des outils ;
- la centralisation des informations sur le 1819 ;
- la campagne de communication ;
- le démarchage ;
- l'accompagnement ;
- les formations collectives.

Le choix des canaux de communication et de diffusion qui seront retenus pour démarcher et accompagner les commerces est encore en cours de définition. Cet aspect fait partie intégrante de l'élaboration de la stratégie communicationnelle en cours. À ce stade, l'étude préparatoire a représenté un investissement de 36.000 euros. L'enveloppe dédiée au volet communicationnel est de 70.000 euros.

Selon les phases opérationnelles du projet, entre 0,2 et 1 équivalent temps plein sera mobilisé au sein de hub.brussels. À ce nombre s'ajouteront les moyens humains qui seront mis à la disposition des autres structures qui participeront au dispositif, ainsi que les chargés d'accompagnement qui seront consacrés à certains sujets spécifiques. Il est en outre prévu que les guichets d'économie locale dédient une part significative de leur accompagnement à cette thématique.

**M. Thomas Naessens (Ecolo).**- Madame la Secrétaire d'État, je vous remercie d'avoir rappelé l'évolution chronologique de ce programme. J'entends bien que de nombreuses mesures sont prévues, mais il reste à voir quand elles seront mises en œuvre concrètement, car nous n'en sommes qu'au début.

Concernant les équivalents temps plein, vous avez évoqué les GEL et, selon moi, d'autres acteurs peuvent apporter leur aide. Je pense en particulier aux communes et à leurs échevins chargés

<sup>1127</sup> **De heer Thomas Naessens (Ecolo)** (in het Frans).- *Ik begrijp dat u heel wat maatregelen plant, maar dat het nog niet duidelijk is wanneer ze daadwerkelijk worden uitgevoerd.*

*Volgens mij kunnen naast de lokale economieloketten ook andere spelers, zoals de gemeenten, ondersteuning bieden.*

*Het vergt tijd om alle Brusselse handelaars te bereiken. Wat de middelen betreft, zult u de nodige creativiteit aan de dag moeten*

*leggen om alle maatregelen uit te voeren. Dat moet bovendien snel gaan, aangezien u 2030 als deadline vooropstelt.*

*- Het incident is gesloten.*

du commerce ou des affaires économiques, qui sont des acteurs majeurs pour démarcher les commerces sur le terrain. De mon côté, je vais tenter d'avoir accès à cette étude de hub.brussels, qui doit être riche en éléments.

Il n'est pas étonnant d'entendre que toucher l'ensemble des commerçants de la Région de Bruxelles-Capitale nécessite du temps, car il s'agit d'un chantier énorme. Sur le plan des moyens, nous allons devoir faire preuve de créativité pour parvenir à mettre tout cela en œuvre, et ce rapidement, vu que l'objectif est fixé à 2030.

*- L'incident est clos.*

1131 **MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER LUC VANCAUWENBERGE**

**QUESTION ORALE DE M. LUC VANCAUWENBERGE**

1131 **aan mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Economische Transitie en Wetenschappelijk Onderzoek,**

**à Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la Transition économique et de la Recherche scientifique,**

1131 **betreffende de jaarlijkse subsidies voor Solvay in 2023 en 2024.**

**concernant les subsides annuels à Solvay en 2023 et 2024.**

1133 **De heer Luc Vancauwenberge (PTB) (in het Frans).- In december 2023 bracht Don't Buy into Occupation (DBIO), een coalitie van Belgische en Europese ngo's, een nieuw rapport uit over financiële instellingen die zakendoen in de Israëlische nederzettingen.**

**M. Luc Vancauwenberge (PTB).**- Au mois de décembre dernier, un nouveau rapport de la coalition « Don't Buy into Occupation » (DBIO) pointe les investissements et prêts de plusieurs établissements financiers dans les colonies israéliennes. Ce rapport est rédigé annuellement par une série d'organisations non gouvernementales belges et européennes.

*De VN-Veiligheidsraad noemt de Israëlische nederzettingen in de bezette Palestijnse gebieden strijdig met het internationale recht. De nederzettingenpolitiek staat een tweestatenoplossing en een rechtvaardige en duurzame vrede in de weg, houdt het heersende apartheidsregime in stand en leidt tot massale schendingen van de mensenrechten.*

La colonisation israélienne est considérée comme illégale au regard du droit international, comme le rappelle la résolution 2334 du Conseil de sécurité des Nations unies adoptée le 23 décembre 2016. Cette dernière réaffirme que la création par Israël de colonies de peuplement dans le territoire palestinien occupé depuis 1967, y compris Jérusalem-Est, n'a aucun fondement en droit, constitue une violation flagrante du droit international et est un obstacle majeur à la réalisation de la solution des deux États et à l'instauration d'une paix globale, juste et durable.

Comme l'affirme l'ONU, les colonies rendent impossible tout développement durable dans les territoires occupés et constituent un élément central du régime d'apartheid dans ces territoires. Non seulement ces colonies sont illégales au regard du droit international, mais elles sont aussi à l'origine de nombreuses violations de droits humains.

1135 *Sinds een tiental jaar roepen zeventien landen van de EU hun bedrijven op om niet in zee te gaan met Israëlische bedrijven in de kolonies. Zo wees de Belgische FOD Buitenlandse Zaken er in 2014 op dat financiële transacties, investeringen en andere economische activiteiten met of in de bezette gebieden economische en juridische gevolgen kunnen hebben.*

La politique de bienveillance et de dialogue entre la Belgique et Israël n'a donc mené à rien, au contraire : le parlement israélien a adopté en date du 6 février 2017 une loi visant à légaliser les colonies illégales en Cisjordanie.

*In 2021 opende het Internationaal Strafhof een onderzoek naar misdaden die in de bezette gebieden werden gepleegd. Amnesty*

Depuis près de dix ans, dix-sept pays de l'Union européenne, dont la Belgique, recommandent à leurs entreprises de ne pas frayer avec les sociétés israéliennes implantées dans les colonies. Dans ses messages communs aux entreprises sur les risques

*International reageerde meteen in een communiqué dat niemand straffeloos zijn gang kan gaan, ook de medeplichtigen niet, meer bepaald landen en bedrijven die de nederzettingenpolitiek steunen.*

*In 2019 werden producten van Solvay gebruikt bij de aanleg van een waterleiding die vanuit Bardala, in het noorden van de Jordaanvallei, de Israëlische nederzettingen van water moet voorzien.*

<sup>1137</sup> *Het Israëlische nationale waterbedrijf Mekorot laat zoet water uit Palestijnse bronnen aftappen en naar de naburige Joodse nederzettingen afleiden, terwijl de Palestijnen zelf geen toegang tot die bronnen hebben.*

*Uit het recente verslag van DBIO blijkt ook dat Solvay versterkte geïmpregneerde kunststofvezels heeft geleverd aan het Israëlische defensiebedrijf Elbit Systems, dat daarmee onder meer drones maakt. Onlangs klopte Elbit zichzelf nog op de borst voor de inzet van zijn producten in de Gazastrook.*

*Tijdens deze regeerperiode heeft Solvay tot nu toe elk jaar een subsidie van het gewest gekregen. Tussen 2019 en 2022 ging het om ruim 3 miljoen euro.*

*Kreeg Solvay ook in 2023 een gewestelijke subsidie?*

*Worden bedrijven die zakendoen met de Israëlische kolonies uitgesloten bij projectoproepen en openbare aanbestedingen? Zo niet, is dat niet in strijd met de aanbevelingen van bijvoorbeeld de FOD Buitenlandse Zaken of de Verenigde Naties?*

*Gesteld dat Solvay in 2024 nog een subsidie zou krijgen, hoe rechtvaardigt u die beslissing? Het bedrijf werkt immers mee aan de fabricatie van drones die worden ingezet in de bezette Palestijnse gebieden.*

juridiques liés à des activités dans les colonies israéliennes de 2014, le SPF Affaires étrangères belges stipule que « les transactions financières, les investissements, les achats, les acquisitions et d'autres activités économiques - y compris le tourisme - dans les colonies israéliennes ou profitant aux colonies israéliennes comportent des risques économiques et juridiques émanant du fait que, au regard du droit international, les colonies israéliennes sont développées sur un territoire occupé et ne sont pas reconnues comme partie légitime du territoire israélien ».

En mars 2021, la procureure de la Cour pénale internationale a annoncé l'ouverture d'une enquête sur les crimes commis dans les territoires occupés. Amnesty International a réagi le jour même par le message suivant : « Cette décision adresse un message clair à tous les responsables de crimes relevant du droit international commis dans les territoires palestiniens occupés : vous n'échapperez pas à la justice. Cela concerne aussi les complices, que ce soient des entreprises ou les États qui laissent faire voire aident ces dernières à faire du profit avec la colonisation. »

En 2019, les produits Solvay ont été enregistrés dans la construction d'un pipeline de contournement à Bardala, dans le nord de la vallée du Jourdain, conçu pour desservir les colonies israéliennes.

Le projet transporte l'eau douce extraite des sources d'eau palestiniennes vers les colonies voisines, en contournant les communautés palestiniennes. Les Palestiniens n'ont pas d'accès autonomes à ces sources d'eau en question. Le projet permet de consolider l'emprise d'Israël sur les terres et les ressources naturelles palestiniennes. Il est mené par l'entreprise nationale israélienne des eaux, Mekorot.

Dans le dernier rapport de la coalition DBIO, on apprend que la société israélienne Elbit Systems est un des plus gros fournisseurs israéliens d'armement, connu notamment pour ses drones Hermes. C'est pour la construction du modèle 450 que l'entreprise belge Solvay a fourni des fibres renforcées pré-imprégnées. Elbit Systems s'est récemment félicitée de l'utilisation de ses produits, sans mentionner les drones, dans la bande de Gaza.

Au cours des années précédentes de cette législature, l'entreprise Solvay a reçu chaque année un subsidie régional, comme on peut le lire sur le site [openbudgets.brussels](https://openbudgets.brussels). Entre 2019 et 2022, un peu plus de 3 millions d'euros de subsides lui ont été versés.

Une subvention similaire ou d'un autre type a-t-elle été donnée à Solvay en 2023 par la Région ?

Une clause est-elle prévue dans les appels d'offres de projet excluant des marchés publics, et donc des projets, les entreprises impliquées dans les colonies israéliennes, comme le préconise le SPF Affaires étrangères ? Si ce n'est pas le cas, n'est-ce

<sup>1139</sup> **Mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris (in het Frans).**-  
*Laat me om te beginnen het kader schetsen waarbinnen Solvay geld krijgt van het gewest.*

*Volgens de Europese definitie is Solvay een groot bedrijf, en als zodanig komt het niet in aanmerking voor gewestelijke bedrijfssteun. De Brusselse steun aan bedrijven wordt geregeld door de ordonnantie van 3 mei 2018 betreffende de steun voor de economische ontwikkeling van ondernemingen, door de Europese regelgeving inzake staatssteun en binnenkort ook door de ordonnantie die het parlement onlangs heeft goedgekeurd. Wat mijn bevoegdheden betreft, is er bovendien geen enkele overheidsopdracht toegekend aan Solvay.*

*Wel krijgt Solvay gewestelijke steun op grond van opdracht 14 (wetenschappelijk onderzoek, ontwikkeling en innovatie), maar dat gebeurt telkens op basis van specifieke projecten, die bovendien uitgevoerd moeten worden in Brusselse onderzoekscentra.*

<sup>1141</sup> **Innoviris beoordeelt die projecten op basis van hun wetenschappelijke kwaliteit, hun innoverende aard en nog een aantal andere criteria. Die subsidies worden dus niet telkens herhaald. Ze worden toegekend voor duidelijk afgebakende onderzoeksprojecten.**

*In 2023 kende Innoviris drie subsidies toe aan de Brusselse vestiging van Solvay voor een totaalbedrag van 2.855.781 euro. Het betreft drie projecten voor industrieel onderzoek met een duur van 30 tot 36 maanden.*

*Het eerste project wordt uitgevoerd in samenwerking met de VUB, de ULB en UCLouvain en heeft betrekking op de recyclebaarheid van thermoplastische composietmaterialen.*

*Het tweede project wordt uitgevoerd in samenwerking met de VUB en maakt deel uit van het programma voor belangrijke projecten van gemeenschappelijk Europees belang. Het is gericht op de ontwikkeling van Europese ketens voor de productie en recycling van batterijen.*

pas en contradiction avec les recommandations fédérales et internationales ?

Si une subvention est encore prévue pour Solvay en 2024, au vu de l'implication de l'entreprise dans la fabrication de drones de surveillance utilisés dans les territoires occupés en Palestine, où des crimes sont commis depuis plusieurs semaines, comment expliquez-vous le maintien d'un tel soutien financier ?

**Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État.**- Pour ce qui concerne les subventions octroyées à Solvay en 2023 par la Région de Bruxelles-Capitale, je ne vous répondrai que sur les aspects liés à mes compétences. Je commencerai par exposer le cadre dans lequel Solvay obtient des financements de la part de la Région.

Solvay n'est pas financée dans le cadre de mes compétences en matière économique. En effet, les aides aux entreprises sont régies, en Région de Bruxelles-Capitale, par l'ordonnance du 3 mai 2018 relative aux aides pour le développement économique des entreprises ainsi que par la réglementation européenne sur les aides d'État. Elles seront bientôt régies par l'ordonnance que vous avez adoptée récemment. En vertu de ces ordonnances, Solvay est considérée comme une grande entreprise au regard de la définition établie par l'Union européenne. Elle est dès lors exclue de ces aides.

Par ailleurs, aucun marché public n'a été octroyé à Solvay dans le cadre de mes compétences. C'est dans le cadre de la mission 14 (recherche scientifique) que Solvay obtient des financements de la Région. Les subventions octroyées à Solvay dans le cadre du soutien à la recherche, au développement et à l'innovation, comme le prévoit la législation, le sont systématiquement sur la base de projets spécifiques déployés dans des centres de recherche et développement bruxellois.

Ces projets sont analysés et instruits par Innoviris sur la base des critères suivants : la qualité scientifique et le caractère innovant ; la pertinence et la faisabilité ; la compétence de l'entreprise et sa viabilité financière ; les perspectives de valorisation du projet et l'incidence sur la Région. Ces subsides ne sont donc ni récurrents ni inconditionnels, ils sont octroyés pour des projets de recherche clairement définis.

En 2023, trois subventions ont été accordées par Innoviris au site bruxellois de Solvay en vue de ses activités de recherche, pour un montant total de 2.855.781 euros, pour des projets d'une durée variant entre 30 et 36 mois. Ces subsides sont octroyés conformément aux ordonnances bruxelloises encadrant le soutien à la recherche au développement et à l'innovation.

Les trois projets concernés sont des projets de recherche industrielle. Tous sont menés à bien par des équipes de recherche de Solvay en collaboration avec d'autres chercheurs.

*Het derde project verloopt in samenwerking met de ULB, in het kader van het Europese programma Eureka, en betreft de ontwikkeling van systemen om synthetische beelden te genereren.*

*Om in aanmerking te komen voor subsidies van Innoviris geldt er nog een reeks andere voorwaarden, waaronder de naleving van nationale en internationale wetgeving. Elk project wordt grondig afgetoetst aan de kwaliteitscriteria uit de ordonnanties. Die hebben betrekking op het onderzoeksproject zelf, dus niet op de aanvrager. Daarnaast moet het project uitgevoerd worden in het Brussels Gewest en wordt er rekening gehouden met het potentieel om de verwachte resultaten in Brussel te benutten.*

Le premier projet est réalisé en collaboration avec la VUB, l'ULB et l'UCLouvain, et concerne le potentiel de recyclabilité et de circularité de matériaux composites thermoplastiques.

Le deuxième projet est réalisé en collaboration avec la VUB et s'inscrit dans le cadre du programme européen stratégique « Projet important d'intérêt européen commun » (Piiec), aux côtés d'autres États membres. Il porte sur l'élaboration de filières et de chaînes de valeurs européennes de production et de recyclage de batteries et se concentre plus particulièrement sur leurs incidences environnementales.

Le troisième projet est réalisé en collaboration avec l'ULB dans le cadre de la plateforme européenne Eureka dédiée à l'innovation industrielle durable dans la communauté des composants et systèmes électroniques. Son objectif est de mettre au point des systèmes de génération d'images synthétiques.

En outre, tous les instruments de financement d'Innoviris prévoient une série de conditions d'éligibilité aux subsides, dont le respect de la législation nationale, communautaire et internationale.

Je me permets de vous détailler le processus général de décision conduisant à l'octroi ou non d'un subside dans le cadre du soutien à la recherche et à l'innovation. Chaque projet fait l'objet d'une analyse approfondie de différents critères qualitatifs repris dans les ordonnances et correspondant à la réglementation européenne en la matière. Ces critères portent sur le projet de recherche et non sur le demandeur proprement dit. Afin de déterminer si un projet est éligible, une attention particulière est accordée au lieu de mise en œuvre du projet - qui doit être sur le territoire bruxellois - et au potentiel de valorisation des résultats attendus sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Enfin, chacun de ces critères permet de compléter une grille d'analyse qui résume la qualité du projet au regard de critères bruxellois de qualité.

Par ailleurs, je me permets de vous rappeler que les ordonnances révisées font de l'exemplarité sociale et environnementale des projets une condition d'octroi des aides et renforcent, dès lors, l'impact de la recherche, développement et innovation. L'alignement des projets sur le plan régional pour l'innovation est un autre élément que nous avons renforcé au travers des nouvelles ordonnances. J'espère vous les présenter bientôt. Elles sont actuellement soumises à l'examen du Conseil d'État.

**M. Luc Vancauwenberge (PTB).**- Madame la Secrétaire d'État, vous êtes témoin des crimes commis chaque jour dans la bande de Gaza. Des gens se lèvent partout dans le monde pour mettre la pression sur le gouvernement israélien et lui demander d'arrêter le massacre. Les militants de votre parti, Ecolo, participent aux manifestations pour dénoncer les agressions subies par le peuple palestinien dans les territoires occupés. Et vous nous dites que vous ne pouvez rien faire, que des ordonnances sont en

<sup>1143</sup> *Bovendien wordt voorbeeldigheid op sociaal gebied en inzake milieu in de herziene ordonnanties een voorwaarde voor de toekenning van steun aan projecten. Die zullen ook nog meer moeten aansluiten bij het Gewestelijk Innovatieplan.*

<sup>1145</sup> **De heer Luc Vancauwenberge (PTB)** (in het Frans).- *Wereldwijd eisen mensen dat de Israëlische regering een einde maakt aan het bloedbad in de Gazastrook. Ook militanten van Ecolo willen dat het geweld tegen de Palestijnse bevolking in de bezette gebieden stopt. U beweert dat u niets kunt doen, al subsidieert u een bedrijf dat betrokken is bij die kolonisatie.*

1145 **Mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris (in het Frans).**- *Dat kan ik niet over mijn kant laten gaan.*

1145 **De heer Luc Vancauwenberge (PTB) (in het Frans).**- *U beleid druist in tegen de aanbevelingen van de FOD Financiën uit 2014. Het is betreurenswaardig dat het Brussels Gewest geen enkele druk uitoefent op de regering van Israël.*

1147 **De voorzitter.**- Staatssecretaris Trachte heeft duidelijk gezegd dat ze alleen antwoordt over aspecten die te maken hebben met haar bevoegdheden.

1147 **Mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris (in het Frans).**- *Ik heb de onderzoeksprojecten vermeld die gefinancierd worden op het Brusselse grondgebied. Ze houden geen verband met de internationale situatie die de heer Vancauwenberge aan de kaak stelt.*

1147 **De voorzitter.**- Het antwoord van de staatssecretaris strookt met het reglement.

1153 **De heer Luc Vancauwenberge (PTB) (in het Frans).**- *U hebt het over bevoegdheden, maar ik had gehoopt dat u wat meer moeite zou doen om er een principekwestie van te maken. Er bestaan wel degelijk manieren om bedrijven uit te sluiten die betrokken zijn bij schendingen van het internationale recht, maar u doet niets.*

1153 **Mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris (in het Frans).**- *Het gaat om onderzoeksprojecten die op Brussels grondgebied worden uitgevoerd en niet elders.*

1153 **De heer Luc Vancauwenberge (PTB) (in het Frans).**- *Het lijkt me nogal logisch dat die niet in de bezette gebieden worden gerealiseerd.*

1153 **Mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris (in het Frans).**- *Ik heb in alle transparantie geantwoord over mijn bevoegdheden. Er zijn ook nog andere bevoegdheden en andere ministers die u kunt ondervragen.*

*U vergist zich van forum. Die projecten hebben niets te maken met de situatie in Gaza.*

préparation. En réalité, vous allouez des subsides à une entreprise impliquée dans la colonisation en Israël.

**Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État.**- Je ne peux pas laisser dire ça !

**M. Luc Vancauwenberge (PTB).**- Cela va à l'encontre des recommandations formulées en 2014 par le SPF Finances.

Vous ne faites rien et c'est décevant. La Région bruxelloise peut exercer une pression, fût-elle très limitée, sur le gouvernement israélien. Les gens ne supportent plus de voir ce qu'il se passe là-bas.

**M. le président.**- Mme la secrétaire d'État a clairement précisé d'emblée qu'elle ne répondrait que sur les aspects liés à ses propres compétences.

**Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État.**- J'ai détaillé les projets de recherche qui sont financés sur le territoire bruxellois. Ces projets sont examinés tant sur le plan de leur légalité que sur le plan quantitatif ou de leur intérêt en matière de recherche à Bruxelles. Or, il n'y a aucun lien entre ces projets et la situation internationale que M. Vancauwenberge dénonce, sur laquelle j'aurais également beaucoup à dire, mais ce n'est pas dans ce cadre-là que je suis interrogée aujourd'hui.

**M. le président.**- La réponse de Mme la secrétaire d'État a donc bien été apportée dans le cadre de ses compétences, de sorte qu'elle respecte le règlement.

**M. Luc Vancauwenberge (PTB).**- Je ne doute pas qu'il s'agisse d'une ancienne compétence, mais je remarque qu'on en fait une question technique. Or, j'aurais espéré que vous vous battiez un peu pour en faire une question de principe. Il est possible de prévoir des dispositions pour exclure des sociétés impliquées dans la violation du droit international. Si la Russie avait été mise en cause, cela serait déjà fait, et à juste titre. Dans ce cas, vous ne faites rien ! Je le regrette profondément.

**Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État.**- Il s'agit bien de projets de recherche sur le territoire bruxellois, et pas ailleurs.

**M. Luc Vancauwenberge (PTB).**- Je me doute bien qu'il ne s'agit pas de recherches réalisées dans les colonies !

**Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État.**- Vous pouvez interroger d'autres ministres. Je vous ai répondu dans le cadre de mes compétences, et ce, de manière transparente puisque je vous ai communiqué les chiffres, les partenaires avec lesquels ces projets sont développés ainsi que les critères. Si vous le souhaitez, nous pourrions davantage discuter des critères lorsque nous disposerons des ordonnances.

1153 **De heer Luc Vancauwenberge (PTB)** (in het Frans).- *Alle voorstellen voor sancties tegen Israël worden tegengehouden door Ecolo en de PS.*

- *Het incident is gesloten.*

1161 **MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW CLÉMENTINE BARZIN**

1161 **aan mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Economische Transitie en Wetenschappelijk Onderzoek,**

1161 **betreffende het contract voor de onderaanneming van de bijkomende energieprijzen voor bedrijven.**

1163 **Mevrouw Clémentine Barzin (MR)** (in het Frans).- *In februari 2023 sloot de regering een contract af met KPMG voor een bedrag van 1.227.067 euro. KPMG zou optreden als onderaannemer voor het operationele beheer van de energieprijzen voor de Brusselse ondernemingen. De Inspectie van Financiën verstrekte een negatief advies over het contract.*

*Niet alle ondernemingen die er behoefte aan hadden, ontvingen de premie. Op 6 december 2023 hadden slechts 1.862 ondernemingen van de 38.000 die in aanmerking kwamen een aanvraag ingediend. Dat roept vragen op over de efficiëntie van het beheer door KPMG.*

*Hoeveel ondernemingen hebben uiteindelijk een premie ontvangen? Wat was het totaalbedrag? Waar is de schatting van 38.000 ondernemingen op gebaseerd? Hoe werd de prijs voor het onderaannemingscontract berekend?*

*Kwamen de ondernemingen in contact met een ambtenaar of met iemand van KPMG? Als dat contact met KPMG verliep, hoe luidde dan het advies daarover van de Gegevensbeschermingsautoriteit? Hoeveel personeelsleden van KPMG waren hiermee bezig?*

*Hoe werden destijds de premies in het kader van de covidcrisis verdeeld? Hoeveel ambtenaren van Brussel Economie en Werkgelegenheid werkten daar toen aan? Hoeveel werkten aan de energieprijzen? Hoeveel ambtenaren van Paradigm waren erbij betrokken? Werden de pararegionale instellingen geraadpleegd over het online platform?*

*Aanvankelijk was er sprake van een bedrag van 1.149.000 euro. Inmiddels gaat het al om 1.227.000 euro. Hoe verklaart u die stijging?*

En liant ces projets et la situation à Gaza, je pense que vous vous trompez de forum, de cible et de lien causal.

**M. Luc Vancauwenberge (PTB)**.- J'ajouterais que vous faites partie d'un gouvernement et je constate que pour tout ce qui touche aux sanctions prises à l'égard d'Israël, Ecolo et le PS font un blocage.

- *L'incident est clos.*

**QUESTION ORALE DE MME CLÉMENTINE BARZIN**

**à Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée de la Transition économique et de la Recherche scientifique,**

**concernant le marché de sous-traitance pour la prime énergie compensatoire aux entreprises.**

**Mme Clémentine Barzin (MR)**.- Dans le cadre de la prime énergie compensatoire proposée aux entreprises bruxelloises, le gouvernement, à votre initiative, a conclu en février 2023 un marché de sous-traitance avec la société de consultance KPMG pour un montant de 1.227.067 euros. Ce marché recouvrait le traitement opérationnel des primes ainsi que la mise en place d'un contact center. Il comportait 200.000 euros de frais informatiques. Il a reçu un avis négatif de l'Inspection des finances.

La prime énergie compensatoire, en vigueur du 13 mars 2023 au 15 novembre 2023, n'a pas pu venir en aide à l'ensemble des entreprises qui en avaient besoin. Au 6 décembre 2023, seules 1.862 entreprises avaient introduit un dossier complet pour la demander, sur 38.000 ciblées. Nous nourrissons dès lors une grande interrogation sur l'efficacité de la sous-traitance susmentionnée.

Quel est, au décompte final, le nombre d'entreprises ayant reçu une prime énergie compensatoire et pour quel budget d'octroi total? Si le recours à une société de consultance pour un tel montant était justifié par l'estimation de 38.000 entreprises potentiellement candidates, soit un nombre important de dossiers à traiter en un délai réduit, cette estimation soulève quant à elle des questions. D'où vient-elle?

Pourriez-vous nous livrer les missions précises qui ont justifié un tel montant de sous-traitance? Concrètement, qui répondait par e-mail au coiffeur du quartier qui envoyait ses factures d'énergie en toute bonne foi: un employé de KPMG ou un agent public de Bruxelles Économie et Emploi? Si ce contact a été externalisé, quel a été l'avis de l'Autorité de protection des données à son sujet?

Comparativement, comment ont été délivrées les aides octroyées dans le cadre de la crise du Covid-19? Y a-t-il eu, à leur niveau, recours à de la sous-traitance et pour quelles missions, le cas

<sup>1165</sup> Voorzag de aanbesteding in een vermindering van het uit te betalen bedrag als bleek dat er minder mensen moesten worden ingezet voor de behandeling van de aanvragen?

*Hoe evalueerde de regering de efficiëntie van de uitbesteding van deze procedure? Kon ze de criteria aanpassen om de premie toegankelijker te maken?*

<sup>1167</sup> **Mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris (in het Frans).**- Bij Brussel Economie en Werkgelegenheid houdt een team van 25 personeelsleden zich bezig met de premies. In normale tijden behandelt het gemiddeld 4.000 premieaanvragen per jaar, maar tijdens de covidcrisis moest het er zo'n 100.000 verwerken op korte tijd. Als gevolg van de energiecrisis moest het opnieuw een hoge inspanning leveren.

*Het werk groeide de teamleden boven het hoofd. Ik heb dan ook al ten tijde van de covidcrisis een dringende vergadering bijeengeroepen met de secretaris-generaal van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel en het kabinet van minister Gatz, die bevoegd is voor het Openbaar Ambt. Een versterking van Brussel Economie en Werkgelegenheid werd goedgekeurd, maar het duurde twee jaar om die in de praktijk uit te voeren.*

*Daarbij werd geen rekening gehouden met de tijd die nodig was om mensen op te leiden en evenmin met het ontstaan van een nieuwe crisis. Die laatste maakte een nieuwe premie noodzakelijk, maar die moest efficiënt beheerd worden, zonder het beheer van de huidige premies in het gedrang te brengen of het team te overbelasten.*

*De Inspectie van Financiën stelt in haar advies trouwens voor om de administratie te versterken. Minister Gatz is daarvoor bevoegd.*

échéant ? Combien de personnes chez KPMG ont été occupées par les demandes de prime énergie ?

Quel est le nombre d'agents à Bruxelles Économie et Emploi, combien se sont occupés des primes liées au Covid-19 et combien, de la prime énergie ?

Quel est le nombre d'agents à Paradigm ? Les organismes pararégionaux ont-ils été consultés pour la mise en place de la plateforme interactive via internet ?

Le montant qui s'élevait à 1.149.000 euros atteint à présent 1.227.000 euros. Comment justifiez-vous cette augmentation ?

Vu le faible nombre de dossiers, le marché public avec KPMG prévoyait-il une réduction de l'enveloppe en cas d'effectifs nécessaires moindres pour leur traitement ?

Comment le gouvernement a-t-il évalué l'efficacité de l'externalisation, sachant que le nombre de dossiers introduits à très peu évolué entre fin avril - 1.057 dossiers - et fin octobre - 1.419 dossiers seulement ?

Le gouvernement a-t-il été capable d'adapter les critères pour ajuster la prime et la rendre plus accessible aux entreprises bruxelloises ? Je rappelle que leurs besoins étaient criants, de sorte que l'efficacité de la délivrance de la prime et, partant, du dispositif mis en place est clairement remise en question ce matin.

**Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État.**- Je voudrais d'abord remettre cette décision dans son contexte. Au sein de Bruxelles Économie et Emploi, une équipe de 25 personnes s'occupe des primes. En temps normal, elle doit traiter en moyenne 4.000 primes par an. Pendant la crise sanitaire, elle a dû gérer environ 100.000 dossiers en un temps record, et à peine la pandémie terminée, la crise énergétique a donné lieu à une nouvelle prime d'urgence qui a dû être créée, mise en œuvre et traitée rapidement. La situation psychosociale des collaborateurs était donc à risque.

Nous n'avons pas attendu la prime énergie pour alerter sur la situation des ressources humaines à Bruxelles Économie et Emploi. J'ai organisé une réunion de crise avec la secrétaire générale du service public régional de Bruxelles (SPRB), Bruxelles Économie et Emploi et le cabinet du ministre Sven Gatz chargé de la Fonction publique.

Une note au gouvernement a été déposée pour demander un renfort de Bruxelles Économie et Emploi, dont l'application a pris deux ans et dont le paiement a finalement reposé sur le transfert des frais d'action de la mission 12 vers la dotation du SPRB, y compris en 2024. Ladite note ne tenait pas compte d'un nouveau contexte de crise ni du temps nécessaire à la formation des nouveaux agents. Avec l'arrivée de la nouvelle prime de crise, il était nécessaire :

*In totaal werden er 1.266 premies toegekend voor een totaalbedrag van 6,9 miljoen euro. Twee opdrachten werden aan KPMG toevertrouwd: het administratieve beheer van de premieaanvragen en het beheer van het contactcentrum bij Brussel Economie en Werkgelegenheid. De ondernemingen kwamen dus rechtstreeks in contact met personeelsleden van KPMG.*

- d'assurer les services de Bruxelles Économie et Emploi, dont la délivrance des primes « traditionnelles » et la corédaction de la réforme des aides à l'expansion économique ;
- de limiter les risques psychosociaux pour les équipes en place ;
- d'assurer la délivrance efficace d'une nouvelle prime de crise.

Vous citez l'avis de l'Inspection des finances. Je constate que vous êtes bien informée et j'en prends acte. Cet avis propose un renforcement structurel de l'administration. Je laisse donc le choix de la réponse au ministre compétent. Dans le cadre de mes compétences, j'ai souhaité agir de la manière la plus efficace possible.

J'en viens plus directement à vos questions. Au total, comme je vous le signalais il y a deux semaines en commission, 1.266 primes ont été octroyées pour un montant de 6,9 millions d'euros. Un cahier spécial des charges a donc été rédigé par mon administration sur la base du volume et du temps nécessaire pour traiter les primes. Les missions confiées à KPMG dans le cadre de la gestion de la prime compensatoire et des primes énergie « économie sociale » de mon collègue Bernard Clerfayt étaient de deux ordres :

- la sous-traitance administrative de l'instruction des dossiers, leur traitement et leur suivi, à savoir la vérification de l'éligibilité des entreprises, du respect des critères et de la complétude des dossiers, le contrôle des pièces justificatives et le calcul du montant de la prime sur la base de la formule reprise dans l'arrêté.

- la gestion du centre de contact mis en place par Bruxelles Économie et Emploi. C'est donc KPMG qui répondait directement aux questions des entreprises au nom de Bruxelles Économie et Emploi. Les entreprises n'avaient accès au service d'assistance qu'une fois leur dossier introduit. Les employés de la ligne 1819 étaient, quant à eux, chargés des réponses aux questions posées par les entreprises avant l'introduction d'un dossier sur la plateforme My BEE.

Les missions d'attribution et de paiement n'ont donc pas été sous-traitées. Le nombre d'agents qui ont travaillé sur les différentes primes Covid-19 a varié en fonction de chacune des primes, mais chacune d'elles a impliqué l'intervention de 20 à 30 agents pour les divers aspects : définition de la prime, suivi des développements informatiques et réalisation des formulaires, gestion de la communication, protocoles d'accès aux données, gestion des demandes et de la communication directe avec les entreprises, gestion des engagements et des liquidations, gestion des recours, etc.

En ce qui concerne la prime énergie, la sous-traitance n'a été demandée que pour une partie administrative et pour le centre d'appels. Une dizaine d'agents de Bruxelles Économie et Emploi se sont occupés de la préparation et de la gestion des deux primes énergies compensatoires pour divers aspects : la préparation de la prime, la préparation et suivi du marché public, l'accompagnement du sous-traitant, le suivi des développements

<sup>1169</sup> *De toekenning en de uitbetaling van de premies werden niet uitbesteed. Bij de covidpremie waren doorgaans twintig tot dertig ambtenaren betrokken. Een tiental ambtenaren van Brussel Economie en Werkgelegenheid werkte aan de voorbereiding van de energieprijzen, de communicatie errond en de uitbetaling. Brussel Economie en Werkgelegenheid organiseerde ook maandelijkse vergaderingen met KPMG over de stand van zaken.*

*Voor eventuele aanpassingen van de criteria verwijs ik naar mijn antwoorden van 10 januari 2024.*

*De aanbesteding werd toegewezen voor een voorlopig bedrag van 1.227.067 euro, maar een clausule bepaalde dat de uitbetaling afhankelijk zou zijn van de reële prestaties. Het daadwerkelijk uitbetaalde bedrag is 611.019,62 euro.*

*Paradigm werd niet geraadpleegd over het online platform, aangezien daarvoor de gebruikelijke computerapplicaties van Brussel Economie en Werkgelegenheid gebruikt werden.*

informatiques, la gestion de la communication, le protocole d'accès aux données, les questions parlementaires et, bien entendu, la gestion des paiements.

Bruxelles Économie et Emploi a organisé des réunions de suivi mensuelles avec KPMG, à l'issue desquelles était dressé un état des lieux précis de son travail et de l'évolution des dossiers. Un appui a également été fourni par Bruxelles Économie et Emploi, tant durant les phases de tests que durant la phase de mise en œuvre de la prime par KPMG. Pour ce qui concerne l'opportunité d'adaptation des critères de la prime, je vous renvoie à nos échanges du 10 janvier dernier.

Ce marché public a été attribué pour un montant prévisionnel de 1.227.067 euros. Toutefois, une clause prévoyait dans le marché public que le paiement ne serait effectué qu'en fonction de la prestation réelle. Après prestations, le montant réellement payé s'élève à 611.019,62 euros.

Enfin, en ce qui concerne Paradigm, qui relève des compétences de mon collègue Bernard Clerfayt, celui-ci me fait savoir qu'au 31 décembre 2023, 377 personnes étaient au service de Paradigm, soit 2 fonctionnaires dirigeants et 375 collaborateurs issus de l'ASBL Iristeam. Paradigm n'a pas été consulté pour la mise en place de cette plateforme à partir du moment où ce sont les outils informatiques habituels de Bruxelles Économie et Emploi qui ont été utilisés.

**Mme Clémentine Barzin (MR).** - Madame la Secrétaire d'État, sur quoi repose l'estimation de 38.000 dossiers introduits ? Si c'est sur cette base que vous avez décidé de lancer un grand marché, parce qu'il était impossible de recruter rapidement des personnes compétentes au sein de Bruxelles Économie et Emploi, comment se fait-il que vous ayez si mal évalué la cible ? Je me pose la question, parce que cela justifie visiblement un autre dispositif très coûteux. Si je comprends bien, le montant initialement provisionné a été quasiment réduit de moitié.

En outre, au sein de KPMG, combien de personnes ont effectivement géré cette prime ? S'il s'agit de quelque 1.800 dossiers, Bruxelles Économie et Emploi aurait pu s'en occuper en interne, au vu des 100.000 dossiers traités pendant la crise du Covid-19. C'est une question de bonne gestion que nous sommes en droit de vous poser eu égard aux estimations et études réalisées.

Comment l'évaluation a-t-elle abouti au chiffre de 611.000 euros ?

Vous n'avez pas vraiment répondu sur l'évaluation des critères et la manière dont on aurait pu changer les choses. Je ne me satisfais pas d'un renvoi à notre dernière discussion, puisque cet aspect est venu s'y greffer entre-temps.

Enfin, KPMG était l'interlocuteur direct des entreprises. L'Autorité de protection des données avait-elle émis un avis positif sur le transfert de responsabilité ?

<sup>1171</sup> **Mevrouw Clémentine Barzin (MR)** (in het Frans).- Waarop was de schatting van 38.000 dossiers gebaseerd? Dat grote aantal was immers de reden waarom u een externe onderaannemer inschakelde, maar het blijkt een ernstige overschatting te zijn. Hoeveel personeelsleden van KPMG hebben uiteindelijk daadwerkelijk aan het beheer van de premie gewerkt? Het gaat om ongeveer 1.800 aanvragen, dus Brussel Economie en Werkgelegenheid had die best intern kunnen behandelen.

Waarop is het bedrag van 611.000 euro gebaseerd? Ik zou ook graag een uitgebreider antwoord krijgen op de vraag over de evaluatie en eventuele aanpassing van de criteria.

De ondernemingen spraken dus rechtstreeks met KPMG. Heeft de Gegevensbeschermingsautoriteit daarover een positief advies verstrekt?

1173 **Mevrouw Barbara Trachte, staatssecretaris (in het Frans).**- *Het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse telde 38.000 ondernemingen die in aanmerking kwamen voor de premie. Nadien werden echter nog criteria toegevoegd.*

*Achteraf is het altijd gemakkelijk praten, maar de invoering van dergelijke premies gebeurt altijd wanneer ze erg dringend nodig zijn. We kunnen beter te voorzichtig zijn dan roekeloos.*

*De antwoorden op uw bijkomende vragen zal ik u later bezorgen.*

1173 **Mevrouw Clémentine Barzin (MR) (in het Frans).**- *Het verschil tussen de geraamde uitgaven en de reële uitgaven blijft toch opvallend groot. Ik zie niet meteen een goede reden waarom de opdracht moest worden uitbesteed. Goede resultaten heeft dat alvast niet opgeleverd.*

*- Het incident is gesloten.*

1181 **VRAAG OM UITLEG VAN DE HEER PETYA OBOLENSKY**

1181 **aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,**

1181 **betreffende de beschuldigingen van intimidatie, seksisme en racisme aan het adres van de directie Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie.**

1183 **De heer Petya Obolensky (PTB) (in het Frans).**- *De directie Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie stelt bij 30% van haar inspecties pestgedrag vast. Bij 4% is er sprake van seksuele intimidatie, bij 26% van interne agressie en bij 30% van discriminatie. Bij de Brusselse overheidsdiensten liggen de percentages drie keer hoger dan het gemiddelde.*

*Bij de media en in de politiek was er weinig interesse voor die schandalige cijfers. Ik stelde er als enige vragen over. Het*

**Mme Barbara Trachte, secrétaire d'État.**- *Comme déjà dit, l'évaluation est basée sur l'étude de l'Institut bruxellois de statistique et d'analyse, qui dénombreait 38.000 entreprises potentiellement concernées. S'ajoutaient ensuite d'autres critères, notamment le chiffre d'affaires ou le fait d'avoir ou pas un contrat d'énergie fixe - ce que l'on ne savait pas au départ.*

*Je vous rappelle aussi le contexte. Il est tout à fait normal de regarder en arrière et de se dire que l'on aurait pu mieux faire. Cependant, l'établissement de ce type de prime, qui sort de l'ordinaire, s'inscrit toujours dans un contexte d'urgence. Or, dans ces cas-là, l'expérience m'a appris qu'il vaut mieux être trop prudent que pas assez. C'est ce qu'il s'est passé. Nous avons préféré être trop prudents et disposer d'un budget suffisant ainsi que de ressources humaines suffisantes pour mettre en œuvre la prime. De ce point de vue, Bruxelles Économie et Emploi avait besoin d'énormément de renforts.*

*Je ne dispose pas aujourd'hui de tous les éléments de réponse à vos questions complémentaires, questions légitimes de transparence. Je n'ai pas non plus la réponse à votre question sur l'Autorité de protection des données, mais je vous fournirai toutes ces informations.*

**Mme Clémentine Barzin (MR).**- *Nous reviendrons vers vous à ce sujet, car la question est très épineuse. Vous nous annoncez une prime totale de 6,9 millions d'euros. Certes, les 117 millions provisionnés l'ont été par prudence mais, tout de même, l'écart est saisissant. Il faut ajouter à ce montant un dixième consacré à la sous-traitance, alors que cela aurait pu être géré en interne. Une consultance aurait peut-être été utile pour formuler le dispositif, qui était plus complexe que pour la prime Covid-19. Cependant, tout devait-il être à ce point externalisé ? D'autant plus qu'au fil des mois, le résultat n'était pas satisfaisant.*

*- L'incident est clos.*

**DEMANDE D'EXPLICATIONS DE M. PETYA OBOLENSKY**

**à M. Bernard Clerfayt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal,**

**concernant les accusations de harcèlement et de discrimination sexiste et raciale à l'encontre de la direction de l'inspection régionale de l'emploi.**

**M. Petya Obolensky (PTB).**- *Selon les résultats d'une enquête de Mensura sur le bien-être au travail, présentés dans le journal L'Écho du 1er juin dernier, 30 % des inspecteurs de l'inspection régionale de l'emploi font état de harcèlement, 4 % de harcèlement sexuel, 26 % d'agressions subies en interne, et 30 % de discriminations. Ce taux élevé est trois fois supérieur à la moyenne dans les services publics bruxellois. L'article mentionne notamment la récurrence de propos misogynes et racistes par la hiérarchie du service, ainsi que le malaise des*

*toppunt is dat dergelijke feiten zich ook voordoen bij de directie Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie zelf, die discriminatie bij de aanwerving moet bestrijden. U bent bevoegd voor die dienst en moet die cijfers ernstig nemen.*

*Er wordt in Brussel al lang geijverd voor de invoering van praktijktests. De verenigingen en de PTB vragen al minstens zeven maanden dat de regering voor het nodige personeel zorgt om discriminatie bij de aanwerving te bestrijden. Ik diende tot drie keer toe een ordonnantie in over het thema. De PTB wil dat er een gespecialiseerde cel met voldoende goed opgeleide inspecteurs en een gemotiveerde directie komt.*

travailleurs et travailleuses qui subissent ces situations. Ceux-ci parlent même de « climat mafieux et de gestion à la Big Brother ».

Toutefois, ce scandale est passé presque inaperçu n'intéressant que peu de médias et de formations politiques à l'époque. Malgré la gravité des faits, j'ai été le seul parlementaire à vous interroger. Les situations dénoncées étaient d'autant plus préoccupantes qu'elles se produisent au sein de l'organisme public chargé de lutter contre les discriminations à l'embauche. Un comble ! On peut légitimement se demander s'il n'y a pas un lien entre les faits en question et le bilan, plus que médiocre, concernant la réalisation effective de tests antidiscrimination durant cette législature. Je rappelle que le rythme imposé est de deux tests par an.

C'est donc la direction de l'inspection régionale de l'emploi, la plus grande inspection de la Région, qui est elle-même accusée de harcèlement et de discriminations raciales et sexistes par ses propres travailleurs, alors qu'elle est censée détecter et sanctionner ces faits dans les entreprises ! Vous êtes le ministre chargé de cet organisme public, de sorte que ces agissements relèvent de votre responsabilité. Vous devriez les prendre au sérieux.

Le combat pour un test de situation contre les discriminations efficace en Région bruxelloise est un combat de longue haleine. Le monde associatif en parle depuis près de quinze ans, et le PTB, quant à lui, se bat depuis au moins sept ans - depuis l'affaire Samira/Cécile - afin que le gouvernement bruxellois dégage des moyens humains suffisants pour lutter efficacement contre la discrimination à l'emploi.

Pour ma part, j'ai remis trois versions d'une ordonnance Samira/Cécile qui anticipaient les changements auxquels vous avez procédé par la suite. Nous demandons une cellule spécialisée, des inspecteurs en nombre et formés, ainsi qu'une direction motivée. Il est plus que temps de prendre cette question au sérieux, car une majorité de Bruxellois sont concernés par ces discriminations.

Vous n'ignorez pas que la Région bruxelloise est l'une des régions les plus diversifiées au monde.

Lorsque je vous avais interpellé sur le sujet en juin dernier, vous aviez répondu que la direction avait déjà entrepris les démarches nécessaires. Vous aviez même salué « la réaction appropriée des autorités hiérarchiques face à un phénomène apparu dans l'un de leurs départements ». Or, c'est précisément cette confiance en une direction accusée de discrimination par ses propres travailleurs qui posent question.

Plus de sept mois après ces révélations, quelles mesures avez-vous prises pour que la lumière soit faite sur ces révélations ?

Il n'est pas anodin que des lanceurs d'alerte soient dans la presse. Si les accusations graves sont avérées, quelles mesures avez-

<sup>1185</sup> *In juni verklaarde u dat de directie de nodige maatregelen had genomen en u juichte haar reactie toe. Dat die directie zelf van discriminatie wordt beschuldigd, roept echter vragen op.*

*Welke maatregelen hebt u genomen om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie? Hoe zorgde u ervoor dat er voldoende strenge sancties en follow-up komen? Hoever staat het actieplan waar u het destijds over had? Hebt u stappen gezet om het racisme en het seksisme bij de directie Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie een halt toe te roepen?*

<sup>1187</sup> **Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)** (in het Frans).- *Racisme of aanzetten tot haat hebben niets met het recht op vrije meningsuiting te maken, het zijn misdrijven die moeten worden bestraft. Ecolo is echter van mening dat ze in de eerste plaats moeten worden voorkomen.*

*Hebt u weet van nieuwe klachten sinds juni over racistische, seksistische of vrouwonvriendelijke uitlatingen?*

*In juni had u het over een opleidingsplan rond culturele diversiteit, pesten en seksisme op het werk. Is dat plan er ondertussen?*

<sup>1189</sup> **De heer Bernard Clerfayt, minister** (in het Frans).- *Mijnheer Obolensky, ik kreeg over dit onderwerp in juni reeds vragen, die ik zo volledig mogelijk heb beantwoord. Voorts valt het beleid inzake human resources niet onder mijn bevoegdheid. Desalniettemin kan ik u nieuwe informatie geven.*

*Om een duidelijk beeld van de situatie te krijgen, heb ik destijds direct contact opgenomen met de leidinggevenden bij de directie Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie. Bij die gelegenheid heb ik erop gewezen dat dergelijke feiten onaanvaardbaar zijn.*

*De algemeen directeur van de directie Gewestelijke Huisvestingsinspectie liet de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk een onderzoek uitvoeren. Aangezien het rapport van die dienst persoonsgegevens bevat, moet het vertrouwelijk blijven. De directie zal het als leidraad gebruiken bij het nemen van gepaste maatregelen.*

vous envisagées pour que soient prises des sanctions et des mesures de suivi à la hauteur de la gravité des faits ?

Qu'en est-il du plan d'action concret dont vous nous avez parlé à l'époque ?

Quelles démarches avez-vous entreprises auprès de la directrice générale du service public régional de Bruxelles pour mettre fin aux discriminations racistes et sexistes dont se plaignent plusieurs travailleurs du département dont vous avez la charge ?

**Mme Farida Tahar (Ecolo)**.- Le groupe PTB n'est pas le seul à s'intéresser à cette question. J'invite donc mon collègue à lire les comptes rendus rigoureux rédigés par les services du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, que je tiens à remercier. En juin, nous vous avons interrogé quant aux faits graves de racisme, de harcèlement, de sexisme et de misogynie, que vous avez vous-même condamnés.

Le racisme ou l'incitation à la haine n'est pas une opinion, mais un délit punissable par la loi. Ces délits doivent être punis s'ils ont lieu, cela va sans dire, mais nous pensons qu'il faut prévenir ces faits et éviter qu'ils se produisent.

Depuis juin, avez-vous eu connaissance de plaintes concernant des propos racistes, sexistes ou misogynes ?

Dans votre réponse de juin, vous avez également parlé d'un plan prévoyant des formations sur la diversité culturelle et sur le harcèlement et la violence sexiste au travail. Ce plan a-t-il vu le jour ? Quelles mesures ont été instaurées ?

**M. Bernard Clerfayt, ministre**.- Monsieur Obolensky, j'ai déjà été interrogé au mois de juin dernier à la suite des révélations dans la presse. À cette occasion, j'avais assuré la plus grande transparence en fournissant la réponse la plus complète possible aux questions légitimes formulées par les députés.

En outre, si je suis bien chargé de l'emploi, de la politique de lutte contre les discriminations à l'embauche, et donc, de l'action de la direction régionale de l'inspection économique, la politique de gestion des ressources humaines relève d'une autre ligne hiérarchique. Néanmoins, je suis très heureux de vous communiquer de nouvelles informations et de répondre à vos questions reposant sur un article de juin dernier paru dans L'Écho.

À l'époque, j'avais directement pris contact avec la directrice générale de l'administration afin d'obtenir une vue complète de la situation réelle au sein de la direction de l'inspection régionale de l'emploi, mais aussi pour rappeler le caractère inadmissible des faits, si ceux-ci étaient avérés. Une plainte doit toujours faire l'objet d'une enquête pour confirmer la véracité des faits et, s'ils se vérifient, je les condamne fermement, comme tout le monde. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination raciale, sexiste ou autre dans notre administration et dans la société en général. Vous le savez, le bien-être au travail et la lutte contre toute forme de discrimination me sont essentiels au niveau des politiques de

<sup>1191</sup> *De directeur organiseerde ook overleg met alle medewerkers om een duidelijk beeld van de situatie te krijgen, een actieplan op te stellen en het vertrouwen bij het personeel te herstellen.*

*Er is geen tuchtprocedure gestart. De leidinggevenden blijven de zaak wel volgen.*

*Uit het onderzoek en het overleg is gebleken dat er in de directie een gebrek aan communicatie heerste, waardoor de taakomschrijving niet duidelijk was. In het actieplan werd dan ook opgenomen dat de procedures moeten worden verduidelijkt. Dat is ondertussen gebeurd.*

*Daarnaast werd er gewerkt aan de communicatie en de teamspirit. Er is een bijeenkomst met de verschillende teams van de directie en de interne preventiedienst gepland.*

*Alle medewerkers en de leidinggevenden van de directie hebben verplicht twee opleidingen gevolgd over culturele diversiteit, seksisme en pesten op het werk. In 2024 volgt een derde opleiding.*

<sup>1193</sup> *De bestrijding van discriminatie binnen de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) is uiterst belangrijk. De GOB*

l'emploi, mais très certainement aussi au sein des administrations où évoluent nos collaborateurs.

Tel que le prévoit la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, la directrice générale, responsable du service, a souhaité objectiver la situation en commandant une enquête auprès du service externe de prévention et de protection au travail, à savoir Mensura. Le rapport qu'il dresse est un document qui, selon la loi, doit rester confidentiel puisqu'il contient des informations personnelles et qu'il convient de protéger le personnel et les personnes qui se confient à Mensura. Ce document doit aider la direction à prendre les mesures adéquates en fonction des constats dressés.

La directrice générale a ensuite décidé de rencontrer l'ensemble des membres de l'inspection afin d'obtenir une vue complète et transparente de la situation. Ces rencontres ont permis de travailler en toute connaissance de cause sur un plan d'action - dont je vous ai déjà informé en juin dernier et qui a été mis en œuvre depuis lors - mais aussi, et surtout, de restaurer un climat de confiance au sein des services de l'inspection régionale de l'emploi.

Aucune accusation n'a été portée au sein des organes officiels du service public régional de Bruxelles (SPRB) en vue d'entamer une procédure de sanction disciplinaire. Toutefois, l'ensemble de la hiérarchie de l'inspection régionale de l'emploi reste attentive à la situation, tout comme elle l'a été dans ce dossier, en optant pour une réaction appropriée.

Il est notamment ressorti du rapport de Mensura et des entretiens que certains ressentiments découlaient d'un manque de communication active et de clarté dans les tâches des uns et des autres. Le plan d'action prévoyait ainsi différentes mesures de rédaction, de mise à jour et de communication de procédures claires, afin de diminuer le sentiment de discrimination quant au respect de règles de travail, qui seront désormais écrites, claires et applicables à tous.

Une attention particulière a également été portée à la communication entre les membres des équipes ainsi qu'à l'esprit d'équipe, par la mise en place de réunions internes de suivi, tant au niveau de l'ensemble de la direction que des cellules et au niveau individuel. Un suivi et une rencontre entre les cellules et le service interne de prévention et de protection au travail sont également prévus. De même, il est prévu d'assurer un suivi régulier des agents, tant par le service de bien-être au travail que par Mensura.

L'ensemble des agents et toute la ligne hiérarchique de l'inspection régionale de l'emploi ont dû suivre deux formations du SPRB sur la diversité culturelle, le sexisme et le harcèlement au travail. Une troisième formation est prévue dans le courant de 2024.

La lutte contre les discriminations au sein du SPRB est, pour nous, primordiale. Le SPRB s'est d'ailleurs engagé dans une

*heeft ondertussen een diversiteitsplan dat ook op de directie Gewestelijke Huisvestingsinspectie van toepassing is.*

*De opleidingen moeten een mentaliteitswijziging teweegbrengen en medewerkers stimuleren om feiten te signaleren.*

*Reeds in juni heb ik u gemeld dat ik, zodra ik van de feiten op de hoogte was gesteld, de directeur van Brussel Economie en Werkgelegenheid heb gecontacteerd om haar op de ernstige en ontoelaatbare feiten te wijzen. Ik ben ervan overtuigd dat zij gepast heeft gereageerd. De maatregelen lijken overigens vruchten af te werpen, want ik heb geen klachten meer ontvangen.*

*Ten slotte wil ik op enkele van uw kritische opmerkingen reageren. De directie Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie is niet langer bevoegd voor het uitvoeren van praktijktests in de privésector sinds de federale overheid daartoe een testprocedure heeft uitgewerkt. In sectoren die onder de bevoegdheid van het gewest vallen, mag de directie Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie wel nog praktijktests uitvoeren.*

*U vindt die informatie echter ook allemaal in het verslag van de vergadering van juni terug.*

politique de diversité et d'égalité des chances à travers son plan de diversité à destination de tout son personnel, y compris la direction. Le manager de la diversité du SPRB a été informé de la situation afin de renforcer certains éléments de son plan.

Ces formations doivent permettre de faire évoluer les mentalités, mais aussi d'encourager les agents à signaler des faits qui le méritent et, éventuellement, de déposer des plaintes et ouvrir des enquêtes qui pourraient déboucher sur des sanctions disciplinaires.

Comme je vous l'ai expliqué en juin, dès que j'ai eu connaissance des faits - même s'ils ne relèvent pas immédiatement de ma responsabilité -, j'ai pris contact avec la directrice générale de Bruxelles Économie et Emploi et rappelé que, si ces faits étaient avérés, ils étaient extrêmement graves, inadmissibles et répréhensibles et qu'ils exigeaient une approche et un suivi appropriés. Sur la base des informations que je vous transmets, j'ai toutes les raisons de croire que la réponse et le suivi qui ont été donnés par la ligne hiérarchique sont tout à fait appropriés. Ils semblent d'ailleurs produire des résultats puisqu'à ce stade, je n'ai plus reçu de plainte ni de signalement particulier.

Hier, lors de la prestation de serment de deux inspecteurs supplémentaires à mon cabinet, j'ai d'ailleurs eu l'opportunité de rencontrer une partie du service. À cette occasion, j'ai pu entendre plusieurs membres de la ligne hiérarchique. Il semble que les tensions soient totalement apaisées. J'espère que cela continuera ainsi afin que le service puisse se consacrer à ses missions.

Enfin, je souhaite revenir sur quelques-unes de vos accusations et mises en cause. Vous vous rappellerez que lorsque nous avons discuté au sein de cette commission de l'ordonnance « Testing 2.0 », le Conseil d'État a clairement rappelé que la direction de l'inspection régionale de l'emploi n'est plus compétente pour mener des tests de discrimination à l'embauche dans le secteur privé, dès lors que l'État fédéral a assumé ses responsabilités en créant une procédure de tests pour lutter plus efficacement contre les discriminations à l'embauche et en cours de carrière dans le secteur privé.

Quant à l'inspection régionale de l'emploi, elle demeure compétente pour réaliser des tests et utiliser d'autres mécanismes de lutte contre les discriminations à l'embauche dans les secteurs que nous attribuent les règles répartitrices de compétences à la suite des différentes réformes de l'État : les titres-services, la migration économique, tous les secteurs que nous subsidions et le secteur public. S'agissant de ce dernier, cela relève de la politique du ministre chargé de la Fonction publique.

Comme Mme Tahar l'a dit, il est parfois bon de relire le compte rendu de nos discussions passées puisque j'avais déjà globalement fourni ces éléments en juin dernier lorsque j'avais été interrogé à ce sujet.

**M. Petya Obolensky (PTB).** - J'ai bel et bien relu les comptes rendus, Monsieur le Ministre. Je pense que vous sous-estimez

<sup>1195</sup> **De heer Petya Obolensky (PTB)** (in het Frans).- *Dat heb ik wel degelijk opnieuw gelezen. U onderschat volgens mij*

*het probleem, aangezien de directie zelf van racisme wordt beschuldigd.*

*Uiteraard zijn een diversiteitsplan en opleidingen tegen racisme nodig, maar u moet de zaak veel ernstiger nemen. Als een directie die zelf wordt beschuldigd, de oplossing voor het probleem mag geven, dan is er geen sprake van onpartijdigheid en zullen medewerkers geen klacht durven indienen. Uit studies blijkt hoe moeilijk dat laatste wel is.*

*Personen wiens werk het is om discriminatie te bestrijden, worden zelf gediscrimineerd. Dat is heel erg. U lijkt zich niet bewust te zijn van de ernst van de zaak.*

*Voorts is het belangrijk dat we blijven strijden voor praktijktests. Op dat vlak presteert deze regering ondermaats. Er bestaat een test die goed werkt als ze wordt gebruikt. Ik hoop dan ook dat uw opvolger er wel werk van maakt.*

gravement le problème. Je le répète, la hiérarchie même de la direction de l'inspection régionale de l'emploi est accusée principalement de racisme, pas d'un manque de procédure claire, d'une mauvaise compréhension des règles de travail ou d'un problème de communication.

La mise en place d'un plan de diversité et de formations antiracistes est bien entendu nécessaire et il faut continuer à renforcer cette action. Il n'empêche que l'affaire qui nous occupe doit être prise avec plus de sérieux. Si la hiérarchie accusée de racisme fournit elle-même la réponse aux questions posées, cela ne crée pas le climat de partialité et d'équilibre qui invitera les travailleurs victimes de racisme à porter plainte. De nombreuses études démontrent qu'il est difficile de porter plainte et que seul un très petit pourcentage des victimes ont le courage de le faire, surtout quand elles risquent de perdre leur travail.

On parle ici de gens dont le métier est notamment de détecter la discrimination à l'embauche, qui se retrouvent dans la situation contre laquelle ils luttent. C'est gravissime. Je ne vais pas me substituer à la justice, mais je pense que votre réponse n'est pas à la hauteur de la gravité des faits. Vous n'êtes certes pas responsable du personnel, mais bien du bilan médiocre du combat antidiscrimination à Bruxelles. Je ne vais pas répéter les chiffres, je n'ai pas envie de vous humilier.

Par ailleurs, le combat sur les tests de discrimination est important, et heureusement que d'autres collègues vous ont interrogé à ce sujet. Mais on peut tous convenir que le bilan de ce gouvernement est plus que lamentable en la matière. Nous disposons d'un outil qui, quand il est appliqué sérieusement, fonctionne. L'expérience du marché locatif à Gand le prouve. Il suffit d'utiliser les tests. Donc j'espère que votre successeur prendra cette question en main, et mettra en place une cellule consacrée à l'égalité avec les moyens et la volonté nécessaires, car il est plus que temps d'agir contre les discriminations.

**Mme Farida Tahar (Ecolo).**- Monsieur le Ministre, vos réponses sont pratiquement identiques à celles que vous nous avez données au mois de juin, si ce n'est que vous avez confirmé le déroulement des formations.

Je pense cependant que nous devons rester vigilants. Dès lors qu'il y a des signalements, même si ce ne sont pas des plaintes, l'inquiétude est légitime. Nous reviendrons vers vous ultérieurement pour voir si la situation a évolué dans le bon sens.

Par ailleurs, j'aimerais dire à ceux - et notamment à mon collègue - qui évoquent un bilan médiocre du gouvernement que, nous au moins, nous prenons nos responsabilités et que nous avons adopté une législation beaucoup plus performante concernant les tests contre les discriminations, pendant que vous restez au balcon parce que vous l'avez choisi ! Vous faites passer des messages absolument frauduleux et populistes. Prenez vos responsabilités plutôt que de nous accuser à chaque fois !

<sup>1197</sup> **Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)** (in het Frans).- *U antwoordt nagenoeg hetzelfde als in juni. Ik kom hier later nog op terug.*

*Mijnheer Obolensky, u zegt dat de regering geen resultaten kan voorleggen, maar ze heeft tenminste haar verantwoordelijkheid genomen en een degelijke wettekst betreffende praktijktests goedgekeurd. Het enige wat u daarentegen doet, is foutieve en populistische boodschappen verkondigen!*

<sup>1197</sup> **De heer Petya Obolensky (PTB)** (in het Frans).- *Ik wens hierop te reageren.*

<sup>1197</sup> **De voorzitter.**- Dat recht hebt u. Ik vraag u wel om u te beperken tot het onderwerp van uw interpellatie.

<sup>1197</sup> **De heer Petya Obolensky (PTB)** (in het Frans).- *Ik heb verscheidene versies van een ordonnantie opgesteld, symbolische acties voor het parlement georganiseerd en de affaire-Samira aan het licht gebracht. Ik denk dat ik wel degelijk weet wat mijn verantwoordelijkheid nemen is.*

<sup>1197</sup> **Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)** (in het Frans).- *Elke partij moet haar verantwoordelijkheid nemen. De PTB zit echter liever niet in een regering.*

*- Het incident is gesloten.*

<sup>1211</sup> **VRAAG OM UITLEG VAN MEVROUW FARIDA TAHAR**

<sup>1211</sup> **aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,**

<sup>1211</sup> **betreffende de tekortkomingen die het Rekenhof vaststelde bij de begeleiding van werkzoekenden door Actiris.**

<sup>1213</sup> **TOEGEVOEGDE VRAAG OM UITLEG VAN DE HEER GILLES VERSTRAETEN**

<sup>1213</sup> **betreffende de audit van het Rekenhof over Actiris.**

<sup>1215</sup> **TOEGEVOEGDE VRAAG OM UITLEG VAN MEVROUW CLÉMENTINE BARZIN**

<sup>1215</sup> **betreffende de verbetering van de efficiëntie en de werking van Actiris na de aanbevelingen van het Rekenhof.**

<sup>1217</sup> **Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)** (in het Frans).- *De recente audit van het Rekenhof over de activiteiten van Actiris tussen 2017 en 2021 bracht meerdere problemen aan het licht, zoals het ontbreken van een budgettaire evaluatie en een goede interne controle. Verder verschilt de manier waarop Actiris werkzoekenden ondersteunt van persoon tot persoon, is er*

**M. Petya Obolensky (PTB).**- Je souhaite répliquer.

**M. le président.**- C'est votre droit. Je vous demanderai seulement de rester dans l'objet de votre interpellation. Le débat ne porte pas sur le testing.

**M. Petya Obolensky (PTB).**- Je répondrai simplement sur l'expression « rester au balcon ». Si rester au balcon, c'est produire plusieurs versions d'une ordonnance, se mobiliser en organisant des actions symboliques devant le Parlement, révéler l'affaire Samira, alors nous n'avons pas la même idée de ce qu'est prendre ses responsabilités, Madame Tahar. Si vous avez le moindre doute, demandez aux syndicats ce qu'ils pensent de nous et de notre travail de relais au Parlement, sur ce dossier et sur bien d'autres encore.

**Mme Farida Tahar (Ecolo).**- La vérité a ses droits. Chaque parti doit prendre ses responsabilités ! Soyez juste un mouvement ou alors prenez votre courage à deux mains ! Mais faire partie d'un gouvernement, ce n'est pas populaire. De plus, vous n'êtes pas les seuls à avoir des contacts avec les syndicats.

*- L'incident est clos.*

**DEMANDE D'EXPLICATIONS DE MME FARIDA TAHAR**

**à M. Bernard Clerfayt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal,**

**concernant les manquements constatés par la Cour des comptes dans la gestion des demandeurs d'emploi par Actiris.**

**DEMANDE D'EXPLICATIONS JOINTE DE M. GILLES VERSTRAETEN**

**concernant l'audit de la Cour des comptes concernant Actiris.**

**DEMANDE D'EXPLICATIONS JOINTE DE MME CLÉMENTINE BARZIN**

**concernant l'amélioration de l'efficacité et du fonctionnement d'Actiris au regard des recommandations émises par la Cour des comptes.**

**Mme Farida Tahar (Ecolo).**- L'audit récent de la Cour des comptes sur les activités d'Actiris entre 2017 et 2021 a révélé plusieurs préoccupations majeures concernant l'accompagnement des chercheurs d'emploi dans la Région.

La Cour, particulièrement critique, pointe l'absence d'évaluation budgétaire d'ensemble, malgré un investissement de 72,6 millions d'euros. Elle rapporte aussi l'absence de contrôle

*een algemeen gebrek aan visie, en konden in 2021 niet alle werkzoekenden uit de prioritaire doelgroep begeleid worden.*

*Het Rekenhof gaf zeven aanbevelingen. Uw vraag aan Actiris om hier werk van te maken en de goedkeuring van de ontwerpordonnantie die een gelijke behandeling waarborgt voor alle werkzoekenden, zijn zeker stappen in de goede richting.*

*Hoe zult u ervoor zorgen dat de aanbevelingen snel en efficiënt worden uitgevoerd door Actiris?*

*Met welke specifieke maatregelen waarborgt u de gelijke behandeling van alle werkzoekenden? Hoe zal de ontwerpordonnantie hieraan bijdragen?*

*Hoe zult u de openheid en verantwoordelijkheidszin bij Actiris vergroten, met name aangaande de middelen die ze krijgen om werkzoekenden te begeleiden?*

*Hoe wilt u de samenwerking tussen alle actoren verbeteren, zodat er een totaalvisie ontstaat om werkzoekenden beter te ondersteunen?*

interne adéquat, ce qui soulève des questions quant à l'efficacité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Parallèlement, elle relève un point particulièrement alarmant : le rythme et la qualité de l'accompagnement varieraient significativement d'un individu à l'autre sans justification systématique. Elle souligne également l'absence de vision globale au service de la remise à l'emploi et rappelle le fait que tous les chercheurs d'emploi relevant du public cible prioritaire n'ont pas pu être accompagnés en 2021.

Face à ces manquements, la Cour des comptes a formulé sept recommandations importantes dont font partie l'amélioration de l'évaluation de l'accompagnement, l'amélioration du cadre juridique et l'intégration du contrôle de la disponibilité à l'accompagnement des chercheurs d'emploi.

Votre invitation faite à Actiris de mettre en œuvre les recommandations émises et l'adoption d'un projet d'ordonnance permettant d'assurer une égalité de traitement dans l'accompagnement vers l'emploi vont certes dans la bonne direction.

Comment comptez-vous assurer une mise en œuvre efficace et rapide des recommandations de la Cour des comptes, en particulier en ce qui concerne l'amélioration de l'évaluation de l'accompagnement et du contrôle interne au sein d'Actiris ?

Quelles mesures précises sont prévues pour garantir une égalité de traitement pour tous les demandeurs d'emploi, en tenant compte des disparités actuelles dans l'accompagnement ? Comment le projet d'ordonnance mentionné assurera-t-il cette égalité de traitement ?

Comment le gouvernement compte-t-il renforcer la transparence et la responsabilité dans l'utilisation des ressources publiques allouées à Actiris, notamment en ce qui concerne l'évaluation budgétaire globale de l'accompagnement des demandeurs d'emploi ?

Enfin, quelle stratégie est envisagée pour améliorer la coordination entre les différents acteurs impliqués dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi, pour assurer une vision globale plus cohérente et efficace ?

**M. Gilles Verstraeten (N-VA)** (en néerlandais).- *Le rapport d'audit de la Cour des comptes sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi par Actiris, publié en décembre, est exceptionnellement sévère.*

*Il y est constaté que le rythme et la qualité de l'accompagnement, parfois tardif, varient selon les demandeurs d'emploi et qu'il n'est pas adéquatement contrôlé. La Cour des comptes constate également qu'Actiris manque de vision globale.*

*En outre, il appert que les contrôleurs et les consultants de référence chargés d'accompagner les demandeurs d'emploi relèvent d'unités administratives distinctes et ont peu contacts*

<sup>1219</sup> **De heer Gilles Verstraeten (N-VA)**.- Het is in zekere zin interessant om het woord te nemen na een lid van de meerderheid. Op een bepaald moment heb ik, met de steun van de collega's van de MR, immers gevraagd om het Rekenhof Actiris te laten doorlichten. De voltallige meerderheid oordeelde toen dat dat absoluut niet nodig was en dat de interne controle volstond. Het ging destijds over contracten en openbare aanbestedingen, wat een ander onderwerp is.

Uiteindelijk heeft het Rekenhof zelf het initiatief genomen om Actiris door te lichten en achteraf kunnen we niet anders dan tot de conclusie komen dat dat niet alleen nuttig, maar ook absoluut noodzakelijk was. Op 12 december heeft het Rekenhof

het verslag gepubliceerd van de audit over de begeleiding van werkzoekenden door Actiris. We kunnen er niet om heen: de kritiek is snoeihard. Het Rekenhof communiceert doorgaans erg terughoudend, maar in dit geval is het verdict ongemeen streng.

Het tempo en de kwaliteit van de begeleiding, die soms laattijdig van start gaat, variëren van werkzoekende tot werkzoekende. De begeleiding van werkzoekenden wordt niet adequaat gecontroleerd, waardoor de doeltreffendheid wordt ingeperkt. Het Rekenhof stelt ook vast dat het bij Actiris ontbreekt aan een algemene visie.

De controleurs en de referent-consulenten die instaan voor de begeleiding van de werkzoekenden, vallen onder afzonderlijke administratieve eenheden en hebben slechts zelden contact. Er is sprake van verkokering en een gebrek aan communicatie, iets wat wordt bevestigd door het feit dat begeleiders van werkzoekenden en begeleiders van bedrijven niet met elkaar praten. Daardoor dreigt nuttige informatie verloren te gaan.

Er is geen algemene budgettaire evaluatie van de begeleiding van werkzoekenden. Uit de gegevens van Actiris blijkt dat in 2021 72,6 miljoen euro aan begeleiding is besteed. Voor datzelfde jaar werden 287,4 voltijdequivalenten rechtstreeks of onrechtstreeks ingezet voor de begeleiding van werkzoekenden, wat overeenstemt met 16,9% van het personeel. Dat de kerntaak van Actiris niet een op de vijf van de werknemers rechtstreeks of onrechtstreeks bezighoudt, roept vragen op.

<sup>1221</sup> Toch konden niet eens alle werkzoekenden uit de prioritaire doelgroep begeleid worden. Het Rekenhof stelt ook tekortkomingen vast op het vlak van de interne controle. Door het ontbreken van streefdoelen voor de strategische indicatoren uit het beheerscontract 2017-2022 is de evaluatie ervan onmogelijk. Het Rekenhof betreurt ook dat in de periode 2017-2022 geen verslagen werden opgesteld over de uitvoering van het beheerscontract tussen Actiris en de regering, waardoor het parlement niet de informatie had waarover het wettelijk gezien moest beschikken om zijn controletaak te kunnen uitvoeren.

Op basis van de audit formuleert het Rekenhof zeven aanbevelingen. Ze beogen een verbetering van het juridische kader, van de evaluatie en van de interne controle, de afstemming van het personeel op de behoeften en de integratie van de beschikbaarheidscontrole in de begeleiding van werkzoekenden.

De audit van het Rekenhof bevestigt wat de N-VA al lang zegt en denkt: ondanks de enorme middelen die aan Actiris worden besteed - in 2022 was het budget per werkzoekende van Actiris (8.993 euro) 83% of 4.085 euro hoger dan het budget van de VDAB (4.908 euro) - is de dienstverlening aan de werkzoekenden én aan de bedrijven en de kwaliteit van de begeleiding ondermaats, wordt er veel te weinig ingezet op de kerntaak van begeleiding en controle van werkzoekenden, en verliest de organisatie zich in allerlei hippe en mooi klinkende nevenprojecten en in een oerwoud aan partnerschappen.

*entre eux. De ce fait, des informations utiles risquent d'être perdues.*

*Enfin, il n'existe pas d'évaluation budgétaire globale de cet accompagnement. D'après les données d'Actiris, en 2021, 72,6 millions d'euros ont été consacrés à l'accompagnement, mais moins du cinquième de son personnel contribue directement ou indirectement à cette mission centrale. C'est préoccupant, d'autant que tous les demandeurs d'emploi du groupe cible prioritaire n'ont pas pu être accompagnés.*

*La Cour des comptes a également constaté des lacunes dans le contrôle interne. L'absence d'objectifs pour les indicateurs stratégiques du contrat de gestion 2017-2022 rend leur évaluation impossible. La Cour des comptes déplore aussi l'absence de rapport sur la mise en œuvre de ce contrat de gestion. Cela signifie que le Parlement n'a pas disposé des informations légales nécessaires à l'exercice de sa mission de contrôle.*

*L'audit de la Cour des comptes confirme ce que la N-VA dit depuis longtemps : malgré les moyens considérables consacrés à Actiris - en 2022, son budget par demandeur d'emploi était de plus de 80 % supérieur à celui du VDAB - le service aux demandeurs d'emploi et aux entreprises et la qualité de l'accompagnement y sont médiocres.*

*Il est urgent qu'Actiris revienne à l'essentiel, à savoir aider les demandeurs d'emploi à trouver du travail et les entreprises à trouver du personnel motivé et contrôler la disponibilité des chômeurs. En décembre, vous avez souligné que le nouveau contrat de gestion 2023-2027 répond déjà en partie aux recommandations de la Cour des comptes.*

*Quoi qu'il en soit, la N-VA demande une audition avec la Cour des comptes pour discuter en détail de cet audit.*

Dat het nog niet eens lukt om alle werkzoekenden uit de prioritaire doelgroep te begeleiden, laat staan alle werkzoekenden tout court, is een regelrechte aanfluiting van het beleid. Altijd maar meer middelen uitgeven heeft maar zin als ze daar ingezet worden waar het nodig is. De enorme tanker die Actiris geworden is, moet dringend gerecht en dan gekeerd worden, terug naar de kern van de zaak: werkzoekenden aan een baan helpen, bedrijven aan gemotiveerde werknemers helpen en streng maar rechtvaardig toezien op de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt van werkzoekenden die een werkloosheidsuitkering genieten.

Op 15 december hebt u benadrukt dat het nieuwe beheerscontract 2023-2027 al gedeeltelijk een antwoord biedt op de aanbevelingen van het Rekenhof, via de aangekondigde strategie inzake kwalificatie voor werk. Hoe dan ook vraagt de N-VA echter een hoorzitting met het Rekenhof om het verslag van de audit in detail te bespreken.

<sup>1223</sup> Hoe staat u tegenover de bevindingen van het Rekenhof?

Hoe kan het bijvoorbeeld dat de begeleiding te laat start? Hoe kan het dat het tempo en de kwaliteit van de begeleiding variëren tussen de werkzoekenden onderling?

Waarom zijn er in de periode 2017-2022 geen verslagen opgesteld over de uitvoering van de beheersovereenkomst tussen Actiris en de regering?

Hoe wilt u dat aanpakken? Hoe zult u garanderen dat de begeleiding van werkzoekenden correct gecontroleerd wordt? Hoe wilt u ervoor zorgen dat er meer middelen en personeel worden ingezet voor de begeleiding van werkzoekenden, wat de basisprioriteit is van Actiris, en niet voor allerlei andere zaken, zodat er tenminste begeleiding is voor alle werkzoekenden uit de prioritaire doelgroep en liefst voor alle werkzoekenden zonder meer?

Hoe bieden de nieuwe beheersovereenkomst en de aangekondigde strategie inzake kwalificatie voor werk een antwoord op de problemen bij de begeleiding van werkzoekenden waarop het Rekenhof wijst?

Nodigde u het Rekenhof uit om de conclusies van de audit te bespreken?

<sup>1225</sup> **Mevrouw Clémentine Barzin (MR)** (in het Frans).- *De audit bij Actiris was nodig. We moeten immers kunnen nagaan wat hoe de overheidsmiddelen precies worden ingezet om werkzoekenden een zo adequaat mogelijke begeleiding te bieden.*

*De resultaten die het Rekenhof publiceert, zijn op zijn minst verontrustend. Minder dan 10% van de toegekende 700 miljoen euro aan werkingsmiddelen gaat naar daadwerkelijke begeleiding. Ook de werkgevers zijn maar matig tevreden: zij vinden dat de kandidaten die Actiris stuurt, vaak onzorgvuldig zijn geselecteerd.*

*Que pensez-vous des conclusions de la Cour des comptes sur le retard, le rythme et la qualité variables de l'accompagnement ?*

*Pourquoi n'y a-t-il pas eu de rapports sur la mise en œuvre de l'accord de gestion d'Actiris entre 2017 et 2022 ?*

*Comment entendez-vous améliorer la situation ?*

*Comment le nouveau contrat de gestion et la stratégie relative à la qualification professionnelle répondent-ils aux problèmes d'accompagnement des demandeurs d'emploi signalés par la Cour des comptes ?*

*Avez-vous invité la Cour des comptes à discuter des conclusions de son audit ?*

**Mme Clémentine Barzin (MR)**.- Nous étions effectivement demandeurs d'un audit d'Actiris pour en analyser l'efficacité au regard de l'argent public qui lui est dévolu, en particulier pour l'accompagnement des chercheurs d'emploi. C'est pourquoi nous prenons très au sérieux le rapport de la Cour des comptes, qui a d'ailleurs déjà fait l'objet de plusieurs questions d'actualité.

La Cour des comptes a évalué le processus d'accompagnement des chercheurs d'emploi et les ressources qui lui sont allouées. Les résultats sont inquiétants. Actiris emploie plus de 1.400 équivalents temps plein (ETP) et collabore avec plus de 200 partenaires. Les moyens consacrés à la mission

*Verder vindt het Rekenhof dat de controle van de werkbereidheid in drie fasen de hele procedure nodeloos rekt. De MR zegt al lang dat de controles en de sancties ernstiger moeten verlopen.*

*Het Rekenhof formuleerde zeven aanbevelingen, maar volgens u werd aan heel wat van die aanbevelingen al tegemoetgekomen in het nieuwe beheerscontract. Wij twijfelen eraan of wel alle opmerkingen uit de audit ernstig worden genomen.*

d'accompagnement sont passés, en 2021, à 72,6 millions d'euros. Sur un budget de plus de 700 millions d'euros, à peine 9,64 % de l'enveloppe totale sont accordés à l'accompagnement des chercheurs d'emploi. Malgré les nuances que vous apportez, nous ne comprenons pas comment pareille situation est possible, alors que l'une des missions premières d'Actiris est d'accompagner les chercheurs d'emploi !

En outre, le rapport pointe la dernière enquête, réalisée en 2021, visant à évaluer la satisfaction des employeurs. Parmi ceux-ci, le nombre de détracteurs est plus important que le nombre de promoteurs des services d'Actiris. L'enquête met en évidence l'appréciation relative des employeurs à l'égard des candidats présélectionnés : seuls 43 % des employeurs attribuent une note égale ou supérieure à 8/10 au service de présélection des candidats, alors que la note moyenne est de 7,12/10. Nous pensons que vous disposez d'une réelle marge de manœuvre pour améliorer sensiblement ces résultats.

En outre, la Cour des comptes souligne que le contrôle en trois étapes, dans l'examen de la disponibilité des chercheurs d'emploi, accroît mécaniquement la durée de la procédure, ce qui a une incidence négative sur le processus d'accompagnement. Ce n'est pas la première fois que le groupe MR vous le fait remarquer : les contrôles et les sanctions en Région bruxelloise sont insuffisants et le processus de contrôle est défaillant.

La Cour des comptes a émis sept recommandations, dont six concernent le fonctionnement d'Actiris, la septième portant sur la création d'un cadre juridique précis pour l'accompagnement des chercheurs d'emploi. Selon vos dires, ces recommandations portent sur l'ancien contrat de gestion et le nouveau contrat de gestion comporte déjà certaines réponses aux remarques de la Cour des comptes. Néanmoins, nous avons de réels doutes quant à la prise en considération de l'ensemble des remarques, alors que tel est l'objectif de l'audit.

Parallèlement à ces éléments, il est utile de préciser qu'en décembre dernier, Bruxelles comptait 92.053 chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris, ce qui représente une augmentation de 4.978 personnes par rapport à l'année précédente. De même, le taux de chômage est de 15,2 %, alors qu'il était de 14,4 % en décembre 2022. Afin d'améliorer cette situation, il faudra fournir davantage d'efforts au-delà de la seule recommandation qui vous a été adressée.

Quelles sont les mesures mises en œuvre pour améliorer l'efficacité de la garantie solution employeur et redonner confiance aux employeurs dans les services offerts par Actiris ?

Quels sont les moyens consacrés en 2024 à la mission d'accompagnement des chercheurs d'emploi par Actiris ?

Quelles mesures sont-elles prises afin d'améliorer le système de contrôle de disponibilité des chercheurs d'emploi ?

<sup>1227</sup> *In december 2023 waren 92.053 werkzoekenden ingeschreven bij Actiris, een stijging met bijna 5.000 ten opzichte van het voorgaande jaar. Het werkloosheidspercentage steeg tijdens dat jaar van 14,4 % naar 15,2 %. Er zullen dus grotere inspanningen nodig zijn.*

*Hoe wilt u de efficiëntie van Actiris verhogen en daarmee ook het vertrouwen van de werkgevers herstellen? Welke middelen trekt Actiris in 2024 uit voor de begeleiding van werkzoekenden? Hoe zal het controlesysteem op de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt worden aangescherpt? Hoe worden de aanbevelingen van het Rekenhof verwerkt in het nieuwe beheerscontract met Actiris?*

*Elk jaar zien we dat bij Actiris de personeelskosten voor de tweede lijn verhogen, terwijl die voor de eerste lijn - de begeleiders dus - stagneren. Hoe verklaart u dat?*

<sup>1229</sup> **De heer Pepijn Kennis (Agora).**- Ook Agora heeft zich gebogen over de audit van het Rekenhof, dat op zijn zachtst gezegd toch behoorlijk kritisch is over de werking van Actiris. De Brusselse Burgerassemblee wil ook dat Actiris efficiënter en beter werkt.

Tijdens de audit stelde het Rekenhof vast dat er in de periode 2017-2022 geen enkel verslag werd gepubliceerd over de uitvoering van het beheerscontract. Dat is nochtans verplicht volgens de organieke ordonnantie. We kunnen bijgevolg alleen maar vaststellen dat de regering haar transparantieverplichting opnieuw niet nakomt en dat maakt democratische controle door het parlement en door burgers onmogelijk.

Een andere flagrante conclusie van de audit was dat er geen juridische omkadering is voor de begeleiding van werkzoekenden in Brussel. Er bestaat geen bindende tekst waarin de stadia en de doelstellingen van de begeleiding worden gedefinieerd. Dat zet de deur open voor een ongelijke behandeling van werkzoekenden door Actiris. Na een analyse kwam het Rekenhof dan ook tot de conclusie dat werkzoekenden met een vergelijkbaar profiel op een ongelijke manier werden behandeld en dat uiteenlopende profielen dan weer op een gelijkaardige manier werden behandeld. Dat roept natuurlijk de vraag op of er zich discriminatie voordoet bij de begeleiding van werkzoekenden door Actiris.

Vandaag stelt het Rekenhof dat de organieke ordonnantie die van toepassing is op Actiris en het bijbehorende uitvoeringsbesluit in feite enkel voorzien in programmering en niet gericht zijn op het beschermen van rechten. Daarom is het belangrijk dat er een helder juridisch kader wordt uitgewerkt voor de gelijke en eerlijke begeleiding van werkzoekenden door Actiris.

Zult u de jaarlijkse verslagen van de periode 2017-2022 over de uitvoering van het beheerscontract van Actiris openbaar maken? Is er een verslag opgesteld voor 2023 en wordt dat openbaar gemaakt? Welke algemene conclusies trekt de regering uit die jaarlijkse verslagen, die het parlement niet heeft kunnen inkijken?

Welke stappen wil de regering nog ondernemen om een helder en bindend juridisch kader te scheppen waarmee de rechten van de werkzoekenden die bij Actiris zijn ingeschreven, gegarandeerd worden?

Hoe garandeert u dat werkzoekenden hun rechten inzake begeleiding naar en op de arbeidsmarkt, niet alleen kennen, maar ook kunnen laten gelden?

Comment les recommandations sur le fonctionnement d'Actiris sont-elles prises en considération au regard du nouveau contrat de gestion ?

Pour ce qui est du coût de l'accompagnement, comment expliquez-vous que les frais de personnel de deuxième ligne d'Actiris augmentent chaque année de manière conséquente, alors que les frais de personnel de première ligne restent stables ?

**M. Pepijn Kennis (Agora)** (en néerlandais).- *Agora s'est aussi penché sur ce rapport et l'assemblée citoyenne bruxelloise souhaite qu'Actiris soit plus efficace.*

*L'absence de rapport sur la mise en œuvre du contrat de gestion entre 2017 et 2022 va à l'encontre de l'ordonnance organique. Une fois de plus, le gouvernement ne remplit pas son obligation de transparence, ce qui rend impossible le contrôle démocratique par le Parlement et les citoyens.*

*Une autre conclusion flagrante de l'audit est qu'il n'existe pas de cadre légal pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi à Bruxelles. Cela ouvre la porte à leur traitement inégal par Actiris, voire à de la discrimination, d'autant que l'ordonnance organique ne s'occupe pas de la protection de leurs droits.*

*Rendez-vous publics les rapports annuels sur la mise en œuvre du contrat de gestion d'Actiris de 2017 à 2022 ? Y a-t-il un rapport pour 2023 et sera-t-il publié ? Quelles conclusions le gouvernement tire-t-il de ces rapports ?*

*Quelles mesures le gouvernement prendra-t-il pour créer un cadre juridique garantissant les droits des demandeurs d'emploi inscrits auprès d'Actiris ? Comment garantissez-vous qu'ils fassent valoir leurs droits en matière d'accompagnement ?*

*Est-il envisagé de modifier l'ordonnance organique ou ses arrêtés d'exécution ?*

*Que faites-vous pour lutter contre l'inégalité de traitement des demandeurs d'emploi ?*

Wordt de organieke ordonnantie nog herzien of komt er een aanpassing van de uitvoeringsbesluiten?

Wat doet u om de ongelijke behandeling van werkzoekenden met een gelijkaardig profiel en de gelijke behandeling van ongelijke profielen tegen te gaan? Hoe garandeert u dat er geen sprake is van discriminatie?

<sup>1233</sup> **De heer Bernard Clerfayt, minister** (in het Frans).- *Het rapport van het Rekenhof is een belangrijk document. Hoewel de meerderheid destijds gekant was tegen een audit van Actiris, kondigde het Rekenhof aan dat het daartoe al voorbereidingen had getroffen.*

*Enkele jaren geleden lichte het Rekenhof de VDAB door om na te gaan of het overheidsgeld goed werd besteed. Ook de Vlaamse dienst kreeg aanbevelingen om zijn werking te verbeteren.*

*De audit van Forem was toegespitst op de opleidingen, niet op de begeleiding van werkzoekenden. Ook Forem kreeg verbeterpunten aangereikt.*

*Nu is Actiris aan de beurt. Dat de audit er zou komen, stond vast. Het Rekenhof begon eraan eind 2021 en in 2022 werd de audit voltooid. Actiris werkte vlot mee. De doorlichting zette de medewerkers en het management van Actiris ertoe aan om hun praktijken, gewoonten en resultaten in vraag te stellen.*

<sup>1235</sup> *Daardoor bevat het nieuwe beheerscontract, dat de regering in december 2022 heeft goedgekeurd, op bepaalde punten al een antwoord op de kritiek van het Rekenhof. Dat toont aan dat zowel Actiris als de regering de aanbevelingen ter harte nemen.*

*Ik hoop dat u het verslag in zijn geheel gelezen hebt en niet enkel de elementen die de pers eruit haalde.*

**M. Bernard Clerfayt, ministre.**- Je vous remercie pour vos questions, car un rapport de la Cour des comptes est toujours un document important.

Plusieurs d'entre vous ont rappelé que d'aucuns avaient demandé au Parlement de commander un audit sur Actiris à la Cour des comptes, et que la majorité avait alors estimé que ce n'était peut-être pas souhaitable. En réalité, à l'époque, la Cour des comptes nous avait déjà annoncé qu'elle préparait un tel audit. Il n'était donc pas nécessaire que le Parlement le lui demande.

La Cour des comptes nous a communiqué son intention dans le courant de l'année 2021 et l'audit a été effectué en 2022. Le rôle de la Cour consiste à réaliser des audits des administrations publiques et à vérifier le bon usage de l'argent public ainsi que le respect des bonnes pratiques par les services publics de ce pays.

La Cour des comptes avait déjà réalisé un audit du VDAB, il y a deux ou trois ans, auquel elle avait également formulé des recommandations critiques et proposé des pistes d'amélioration. L'année précédente, elle avait publié un audit du Forem en se concentrant sur le volet formation, et non sur l'accompagnement. Elle avait également émis des recommandations, que certains estimaient critiques à l'égard du fonctionnement du Forem. Arrive le tour d'Actiris, et la Cour propose des améliorations, constate des manquements, nous rappelle certaines obligations, et c'est bien là sa mission.

Je savais que cet audit allait être réalisé et qu'il n'y avait pas lieu de le demander à la Cour des comptes. Il a débuté à la fin de l'année 2021 et s'est poursuivi en 2022. Dans ce cadre, les auditeurs ont interrogé Actiris, demandé des informations et rencontré des directions. Tout cela s'est fait en bonne intelligence avec Actiris. Tout au long de l'audit, un échange permanent d'informations a eu lieu et des questions ont été posées. À travers ces questions, le personnel et la direction d'Actiris ont été amenés à s'interroger sur des pratiques, des habitudes et des résultats.

Un audit de la Cour des comptes est toujours une bonne chose. Il faut le lire avec intérêt et bienveillance.

Cet audit, et donc cette interaction entre les auditeurs et la direction d'Actiris, se sont produits au moment où Actiris procédait à l'évaluation de son ancien contrat de gestion et à la préparation du nouveau. Vous trouverez dès lors dans ce dernier des éléments qui constituent déjà des réponses et des réactions à cette interaction entre auditeurs de la Cour des comptes et direction d'Actiris.

*Het Rekenhof formuleerde zeven aanbevelingen, waarvan zes over het dagelijks beheer van Actiris. De zevende was gericht tot de minister.*

Le rapport de la Cour a été finalisé au printemps 2023 et transmis à Actiris pour une relecture de quelques éléments factuels. Nous avons répondu en septembre ou octobre à la Cour des comptes, qui l'a ensuite publié. J'espère que vous l'avez lu dans son intégralité, et pas seulement les quelques éléments que reprend la presse.

Je vous confirme que tant la direction d'Actiris que son comité de gestion et moi-même sommes soucieux de répondre aux recommandations formulées par la Cour des comptes. D'ailleurs, un certain nombre d'entre elles ont déjà trouvé réponse dans le nouveau contrat de gestion approuvé par le gouvernement en décembre 2022.

La Cour des comptes formule sept recommandations, dont six sur la gestion courante d'Actiris et une directement aux pouvoirs politiques et au ministre. Je m'en suis rapidement saisi.

Première recommandation : améliorer l'évaluation et le pilotage de l'accompagnement en fixant dans le contrat de gestion des indicateurs clés de performance et des cibles réalistes. Dans le cadre du contrat de gestion 2023-2027, Actiris a finalisé les indicateurs clés du contrat de gestion.

Cela comprend trois catégories : d'abord les indicateurs de contexte, soit de l'évolution de la conjoncture mondiale. Je ne débattrai pas maintenant avec Mme Barzin sur le fait que le taux de chômage plus élevé que l'année passée est explicable par la récession en Allemagne, la hausse des taux d'intérêt, bref le contexte mondial, un facteur dont il faut tenir compte dans l'accompagnement des chercheurs d'emploi. Ensuite, il y a les indicateurs de suivi du contrat de gestion et les indicateurs à responsabilité partagée qui mesurent les résultats concrets de l'action directe des services déployés par Actiris pour ce qui est de la mise à l'emploi. Le comité de gestion a approuvé en novembre ces indicateurs qui doivent encore l'être par le gouvernement. Des critères plus objectifs doivent être fixés pour le suivi du contrat de gestion.

Lorsque la directrice d'Actiris, Mme Amboldi, nous a expliqué le nouveau contrat de gestion, elle a indiqué que nous y avons réduit le nombre de priorités et d'objectifs à un nombre plus raisonnable, l'ancienne version du contrat de gestion étant tentaculaire et trop abstraite.

La deuxième recommandation de la Cour des comptes est d'évaluer l'adéquation des effectifs consacrés à l'accompagnement au regard des effectifs totaux d'Actiris et des besoins en matière d'accompagnement.

*(poursuivant en néerlandais)*

*Dans le contrat de gestion, Actiris s'engage à offrir une politique de formation qui anticipe les compétences requises par l'évolution des métiers.*

<sup>1237</sup> *De eerste aanbeveling vraagt dat in het beheerscontract key performance indicators en realistische doelen worden opgenomen. De indicatoren staan inmiddels in het beheerscontract 2023-2027.*

*Er zijn drie categorieën van indicatoren: contextindicatoren, zoals de wereldwijde conjunctuur; indicatoren die betrekking hebben op de follow-up van het beheerscontract en indicatoren die betrekking hebben op de dienstverlening van Actiris op het vinden van een baan. Het beheerscomité heeft die indicatoren in november goedgekeurd. De regering moet dat nog doen. Voor de follow-up van het beheerscontract moeten objectievere criteria worden vastgelegd.*

*Zoals mevrouw Amboldi, de directrice van Actiris, uitlegde, is het aantal prioriteiten en doelstellingen in het nieuwe beheerscontract teruggedrongen.*

*De tweede aanbeveling bestaat erin het aandeel van het personeelsbestand dat voor de begeleiding van werkzoekenden wordt ingezet te evalueren.*

<sup>1239</sup> *(verder in het Nederlands)*

*In de beheersovereenkomst verbindt Actiris zich ertoe om te anticiperen op de competenties die door de evolutie van de beroepen vereist zijn en de medewerkers te begeleiden bij het verwerven van dergelijke vaardigheden door de invoering van een gepast opleidingsbeleid.*

<sup>1241</sup> *(verder in het Frans)*  
  
*Zo wordt de kennis waarover de begeleiders van Actiris beschikken beter afgestemd op de evoluerende arbeidsmarkt.*

<sup>1243</sup> *(verder in het Nederlands)*  
  
Ten tweede moet Actiris personeel toekennen op grond van de strategische doelstellingen, en met inachtneming van het sociale overleg.

<sup>1245</sup> *(verder in het Frans)*  
  
*Dat houdt in dat er binnen Actiris meer geld moet gaan naar de begeleiding van werkzoekenden en minder naar andere zaken. In overleg met de vakbonden is die verschuiving aan de gang.*

*De derde aanbeveling vraagt dat het parlement jaarlijks een verslag over de uitvoering van het beheerscontract ontvangt, zoals bepaald door artikel 7bis van de organieke ordonnantie. Het is verbazingwekkend dat het Rekenhof ons erop moet wijzen dit al jaren ontbreekt. Het jaarverslag zal de gevraagde indicatoren bevatten, waardoor een objectievere evaluatie van het werk van Actiris mogelijk wordt.*

*Deze aanbeveling wordt al in de praktijk gebracht, want een eerste jaarverslag, met betrekking tot 2023, wordt op 25 januari 2024 ter goedkeuring aan het beheerscomité voorgelegd en na goedkeuring aan het parlement bezorgd.*

*(Opmerkingen van mevrouw Tahar)*

<sup>1249</sup> *De vierde en vijfde aanbeveling zijn de delicaatste, omdat ze oproepen tot een strengere toezicht op de naleving van procedures door alle diensten, ook door externe partners.*

*(poursuivant en français)*  
  
Il s'agit donc d'assurer un suivi plus clair de l'évolution des métiers et des connaissances dont les accompagnateurs d'Actiris ont besoin pour travailler avec les chercheurs d'emploi.

*(poursuivant en néerlandais)*  
  
*Actiris doit en outre répartir son personnel selon les objectifs stratégiques, en tenant compte de la concertation sociale.*

*(poursuivant en français)*  
  
Il s'agit d'allouer les ressources humaines nécessaires en fonction des objectifs stratégiques, conformément aux dispositions du contrat de gestion. Une lecture plus politique de cette recommandation signifie que dans les départements d'Actiris, il faut allouer davantage de moyens à l'accompagnement direct des chercheurs d'emploi et moins à d'autres fonctions. Ce travail est en cours, il s'inscrit dans le cadre de l'évolution interne d'Actiris et il est réalisé en concertation avec les syndicats, compte tenu de toutes les contraintes y afférentes.

Ce point est essentiel, c'est pourquoi je partage le point de vue selon lequel il faut impérativement augmenter le nombre de personnes qui accompagnent plus directement les chercheurs d'emploi.

La troisième recommandation de la Cour des comptes consiste à établir le rapport annuel d'exécution du contrat de gestion tel que le prévoit l'article 7bis de l'ordonnance organique afin d'en informer le Parlement.

Je comprends que vous soyez surpris, tout comme moi : depuis tant années, ni Actiris ni les parlementaires ne se sont étonnés que le rapport nécessaire pour contrôler l'action d'Actiris ne soit parvenu au Parlement ! Il a fallu que la Cour des comptes nous le rappelle, à juste titre. Et donc oui, il faut établir un rapport annuel, d'autant que des indicateurs objectifs ont été fixés. Le rapport comportera des indicateurs de contexte, de suivi, qui permettront une évaluation plus objective des résultats de l'action d'Actiris.

Un canevas de rapport annuel d'exécution du contrat de gestion 2023-2027 a été approuvé par le comité de direction d'Actiris le 12 décembre 2023. Ce rapport sera présenté pour adoption au comité de gestion du 25 janvier 2024, et dès qu'il aura été approuvé, il sera communiqué au Parlement. Cette recommandation de la Cour des comptes avait déjà été entendue. Nous aurons enfin un rapport sur la première année d'exécution du contrat de gestion.

*(Remarques de Mme Tahar)*

La quatrième remarque de la Cour des comptes est de veiller au respect des procédures reprises dans le manuel d'accompagnement, en particulier pour ce qui concerne la complétude des dossiers et l'intensité de l'accompagnement. Il y

*De vierde aanbeveling luidt dat moet worden toegezien op de naleving van de procedures uit de begeleidingsgids en dan vooral op de volledigheid van de dossiers en de intensiteit van de begeleiding.*

*Actiris werkte namelijk met een begeleidingsgids waarin de aanpak van werkzoekenden werd gediversifieerd naargelang hun profiel.*

*Sinds 2022 werkt Actiris aan een harmonisering van die procedures, met het oog op de volledigheid van de dossiers en de kwaliteit van de gegevens. Die volledigheid moet ook gegarandeerd worden als Actiris met een externe partner werkt om werkzoekenden te begeleiden.*

*De afdeling "Interne controle" wordt hervormd en zal als afdeling "Geïntegreerd beheer" onder direct toezicht van de algemene directie komen te staan.*

*De vijfde aanbeveling wil dat er een gedocumenteerd informatiesysteem komt en dat de database wordt verbeterd dankzij een uniforme gegevensinvoer bij alle diensten en partners van Actiris.*

avait chez Actiris un manuel décrivant les procédures et donnant des instructions aux différents services qui accompagnent les chercheurs d'emploi en fonction de la diversité de leur profil.

Actiris a voulu traiter chacun des profils particuliers des publics auxquels il s'adresse, parce qu'on ne traite pas un chercheur d'emploi de longue durée de la même manière qu'un jeune qui sort des études, ou que quelqu'un qui sort de prison, ou qu'une personne venant de l'étranger et ayant une connaissance insuffisante du français ou du néerlandais. Il y a donc des approches spécifiques en fonction des publics.

Dès 2022, Actiris a commencé à dresser une cartographie de tous les processus existants et une harmonisation de leur description. Les processus relatifs à l'inscription et à l'accompagnement des chercheurs d'emploi sont en cours d'optimisation afin de garantir, notamment, la complétude des dossiers et la qualité des données qui y sont conservées. Une des spécificités d'Actiris est que, parfois, il adressait des chercheurs d'emploi à des partenaires externes. Dans le budget d'Actiris, 50 millions d'euros financent des partenaires qui, eux-mêmes, accompagnent les chercheurs d'emploi. Or, la complétude des dossiers n'était pas nécessairement garantie à travers tous les partenariats.

Enfin, il est prévu de transformer le département « Contrôle interne » en département « Maîtrise intégrée », et de le placer directement sous la direction générale pour accompagner ce processus et suivre l'intention formulée par Actiris dans son contrat de gestion. C'est aussi une recommandation formulée par la Cour des comptes dans son rapport. Cette recommandation, comme la cinquième, est certainement la plus délicate et compliquée à mettre en œuvre, car elle touche réellement toutes les procédures de travail de chacun des services, même externes. Il est clair cependant qu'il convient d'être plus sévère sur le respect des procédures, et ce, dans l'objectif d'améliorer la continuité et la qualité du service public.

La cinquième recommandation de la Cour des comptes est de disposer d'un système d'informations documenté et d'améliorer la base de données par des encodages uniformes. La refonte des processus d'inscription et d'accompagnement des chercheurs d'emploi est en cours. Elle vise notamment à réviser les procédures et les notes méthodologiques mises à la disposition des conseillers. L'objectif est que chez chacun des partenaires d'Actiris, cette procédure soit strictement homogène et que l'encodage et le partage d'informations qui s'ensuivent soient construits sur des données de meilleure qualité qu'aujourd'hui.

L'engagement 5.3 du contrat de gestion porte sur l'amélioration de la qualité des données afin d'en assurer une gestion efficace et efficiente. Cette recommandation de la Cour des comptes avait donc été déjà entendue et transcrite dans l'un des objectifs du contrat de gestion. Elle est en cours de mise en œuvre.

La sixième recommandation s'adresse directement à l'autorité politique et consiste à établir un cadre juridique clair et complet qui garantisse un processus d'accompagnement respectueux des principes d'égalité et de transparence. Si vous avez lu le rapport

<sup>1251</sup> Ook met die aanbeveling werd rekening gehouden in het beheerscontract.

*Aanbeveling zes is gericht tot de regering en het parlement en luidt dat er een duidelijk en volledig juridisch kader moet opgesteld worden dat een begeleidingsproces garandeert dat de beginselen van gelijkheid en transparantie respecteert. De normen die Actiris hanteert, moeten volgens het Rekenhof in een ordonnantie zijn opgenomen.*

*Ik ben meteen met die aanbeveling aan de slag gegaan en heb die normen laten opnemen in een voorontwerp van ordonnantie, dat de regering in december 2023 in eerste lezing heeft goedgekeurd. Het betreft onder meer de gelijkheid van behandeling en antidiscriminatiebeginselen. De tekst ligt nu voor bij Brupartners en zal vervolgens naar de Raad van State gaan. Hopelijk kan ik hem in het voorjaar aan het parlement voorleggen.*

*Ten zevende beveelt het Rekenhof aan om de beschikbaarheidscontrole in de begeleiding van werkzoekenden te integreren door afspraken te maken over een nauwere samenwerking tussen controleurs en referent-consulenten, zodat de acties van de beschikbaarheidscontrole de actie van de referent-consulenten ondersteunen. Daarop heeft een externe partner het proces van de beschikbaarheidscontrole doorgelicht.*

de la Cour des comptes, vous aurez remarqué qu'il n'indique pas l'absence de respect de ces principes chez Actiris. Il existe des manuels et des règles internes à cet égard. Ce que la Cour des comptes indique, c'est que ce genre de norme gagnerait à être intégrée au niveau de la loi plutôt qu'au niveau d'instructions pratiques au sein d'Actiris. La Cour précise qu'en Flandre et en Wallonie, il existe des textes décrets. Il s'agit donc de faire « monter » ces normes au niveau du décret ou de l'ordonnance.

Le 7 décembre 2023, le gouvernement a approuvé en première lecture l'avant-projet d'ordonnance en matière d'accompagnement des chercheurs d'emploi par Actiris. Dès que j'ai pris connaissance du rapport de la Cour des Comptes, j'ai donné instruction de commencer à y travailler. Il s'agit essentiellement de reprendre les normes existantes au sein d'Actiris et d'en faire un texte d'ordonnance sur lequel vous serez bientôt amenés à vous prononcer.

Ce projet affirme notamment les principes d'égalité de traitement, déjà en vigueur, de non-discrimination des chercheurs d'emploi, tant pour les services rendus par Actiris que par ses partenaires, de même que le principe de gratuité pour les services rendus aux chercheurs d'emploi et aux employeurs par Actiris et ses partenaires dans le cadre des conventions qui les lient. Je ne débattrai pas aujourd'hui de ce texte, qui doit suivre son cours. Il a été présenté pour concertation en première lecture chez Brupartners il y a quelques jours. Après le retour des partenaires sociaux, il sera envoyé au Conseil d'État. J'espère pouvoir encore le présenter au Parlement au printemps afin qu'il puisse être voté avant la fin de la session parlementaire et ainsi satisfaire la demande tout à fait légitime de la Cour des comptes.

La septième recommandation consiste en l'intégration du contrôle de la disponibilité à l'accompagnement des chercheurs d'emploi en établissant des modalités de collaboration renforcée entre les contrôleurs et les conseillers référents. Le but est que les actions menées par le contrôle de la disponibilité soutiennent la démarche des conseillers référents dans l'accompagnement vers l'emploi. Une évaluation du processus de contrôle de la disponibilité active a été réalisée par un prestataire externe choisi par le comité de gestion d'Actiris et présentée à ce dernier fin 2023.

Les recommandations ont été analysées, l'impact concret de celles-ci a été objectivé et des pistes d'amélioration qui tiennent compte, entre autres, de la remarque de la Cour des comptes ont été soumises aux membres du comité de gestion d'Actiris en date du 23 novembre 2023. Le comité de gestion d'Actiris n'est pas parvenu à se mettre d'accord sur les propositions d'action, ce que je trouve profondément regrettable. Le gouvernement va peut-être devoir se saisir de la question.

*(Remarques de Mme Tahar)*

Actiris avait commandé une étude externe pour examiner le processus actuel de contrôle de la disponibilité, pour vérifier son efficacité et recevoir des recommandations pour l'améliorer. Ce rapport externe et les recommandations ont alors été présentés

<sup>1253</sup> *Het beheerscomité van Actiris is het echter niet eens geraakt over de voorgestelde acties, wat ik ten zeerste betreur. Het kan zijn dat de regering zal moeten ingrijpen.*

*(Opmerkingen van mevrouw Tahar)*

*Het is een ingewikkeld dossier. Het moet allicht nog een tijdje rijpen, maar als Actiris niets doet op dat vlak, zal ik de kwestie van de beschikbaarheidscontrole moeten voorleggen aan de regering.*

<sup>1257</sup> (verder in het Nederlands)

Mijnheer Verstraeten, volgens u verloopt de begeleiding van de werkzoekenden vertraagd of gedifferentieerd. Ik wil dat even nuanceren.

Werkzoekenden kunnen niet beschouwd worden als een perfect homogene groep. De tijd die nodig is om de begeleiding van werkzoekenden te starten, wordt in het bijzonder beïnvloed door hun administratieve situatie. De variërende duur van het toekenningsproces en de communicatie van het resultaat ervan aan Actiris zijn ook belangrijke factoren. Vanuit methodologisch oogpunt zijn de termijnen gestandaardiseerd en wordt er rekening gehouden met de reglementaire beperkingen.

Tot slot heeft de wens om prioriteit te kunnen geven aan bepaalde werkzoekenden die verder van de arbeidsmarkt verwijderd zijn, onvermijdelijk gevolgen voor de frequentie waarmee werkzoekenden met een lagere prioriteit gevolgd worden.

<sup>1259</sup> (verder in het Frans)

*Voorts buigt de regering zich over een voorontwerp van besluit betreffende de administratieve en budgettaire controle op de gewestelijke instellingen, dus niet alleen Actiris. De regering hecht dus ook belang aan een correcte besteding van overheidsgeld en aan transparantie en verantwoordelijkheid.*

*Wat de coördinatiestrategie betreft, zal het bovengenoemde voorontwerp van toepassing zijn op alle partners die werkzoekenden begeleiden.*

*De strategische doelstelling 4 van het beheerscontract 2023-2027 bevat ook verbintenissen op dat vlak. Zo verbindt Actiris zich ertoe om de problemen en behoeften van werkzoekenden te identificeren om een gekwantificeerde inschatting van de diensten te krijgen, evenals een flexibel inschakelingstraject voor elk type doelgroep uit te stippelen, de rollen en het werkerrein van Actiris en de partners te verduidelijken en het traject van de werkzoekenden te stroomlijnen via efficiënte interne en externe informatie-uitwisseling.*

*Wat de oplossingsgarantie voor werkgevers betreft, werd er in 2023 via een enquête gepeild naar de tevredenheid van werkgevers over de dienstverlening van Actiris. Daaruit blijkt alvast een behoorlijke verbetering. Dat was ook mijn ambitie, want hoe beter de kwaliteit van de dienstverlening, hoe meer werkgevers zullen samenwerken met Actiris en hoe meer mensen we aan werk kunnen helpen.*

par la direction au comité de gestion d'Actiris. À l'issue de la discussion, aucun accord n'a été trouvé le 23 novembre. Le dossier est compliqué. Il faut probablement le laisser un peu mûrir. Je constate cependant qu'il n'a pas été inscrit à l'ordre du jour de la réunion de demain. Si Actiris n'avance pas sur le sujet, il faudra sans doute que je soumette la question au gouvernement.

(poursuivant en néerlandais)

*Monsieur Verstraeten, d'un point de vue méthodologique, les délais sont standardisés. Mais les demandeurs d'emploi ne forment pas un groupe homogène. Le délai de démarrage et le suivi de leur accompagnement peuvent être influencés par leur situation administrative et la volonté d'accorder la priorité aux chercheurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail.*

(poursuivant en français)

Concernant l'utilisation des ressources publiques, la transparence et la responsabilité, de manière plus globale, donc pas uniquement pour Actiris, le gouvernement est en train d'examiner un avant-projet d'arrêté relatif au contrôle administratif et budgétaire des entités régionales. La bonne utilisation des ressources publiques, sa transparence et la responsabilité constituent des préoccupations partagées par le gouvernement.

Quant à la stratégie de coordination des acteurs, l'avant-projet évoqué précédemment s'appliquera à tous les prestataires d'accompagnement et il jouera un premier rôle de coordination méthodologique.

L'objectif stratégique 4 du contrat de gestion 2023-2027, intitulé « Améliorer la cohérence de l'offre de services interne et externe afin de mieux couvrir les besoins de nos publics », se matérialise par plusieurs engagements.

D'abord, il s'agit de recenser les problématiques et les besoins des chercheurs d'emploi en vue d'une estimation quantifiée des services à fournir.

Ensuite, il faut clarifier les rôles et périmètres d'Actiris et de ses partenaires en tenant compte des méthodologies et de l'expertise de chacun ainsi que de l'évolution des besoins des usagers. Par exemple, pour les chercheurs d'emploi qui sortent de prison, nous travaillons avec trois ou quatre associations partenaires. C'est une

bonne chose, et je ne suis pas certain que le développement d'un service interne au sein Actiris ait une quelconque valeur ajoutée.

Enfin, il convient de fluidifier le parcours des chercheurs d'emploi grâce à des processus d'échange d'informations rapides, efficaces et transversaux tant au sein même des services d'Actiris qu'entre Actiris et ses partenaires afin d'orienter de manière adéquate l'utilisateur en fonction de ses besoins spécifiques.

Concernant vos questions sur la garantie solution employeur, Madame Barzin, une nouvelle enquête de satisfaction a été menée en 2023 auprès des employeurs. Celle-ci indique déjà une nette amélioration de leur satisfaction vis-à-vis des services d'Actiris. Mme Amboldi s'était engagée à réaliser cette ambition que j'avais formulée pour Actiris : améliorer le service rendu aux employeurs qui font appel à Actiris pour trouver de la main-d'œuvre. La qualité du service d'Actiris doit croître en vue d'amener un maximum de personnes sur le marché de l'emploi, par le biais de formations adaptées et d'accompagnements spécifiques au besoin, mais aussi pour pousser de plus en plus d'employeurs à avoir recours à ce service de qualité.

En 2022, Actiris a organisé une vaste consultation auprès d'un bon millier d'employeurs afin de déterminer les éléments à ajouter ou à améliorer pour accroître la qualité de ses services aux employeurs et de répondre au mieux à leurs besoins. Différentes actions sont aujourd'hui mises en œuvre à cet effet. Une marge d'amélioration est certainement encore possible, et tel est l'objectif que nous poursuivons.

En ce qui concerne les moyens consacrés en 2024 à la mission d'accompagnement, il est actuellement difficile de les lire dans le budget d'Actiris. Actiris estime à environ 73 millions d'euros le montant affecté à l'accompagnement.

Le budget régional de 800 millions alloué à Actiris ne couvre pas uniquement son fonctionnement. En effet, quelque 150 millions sont attribués à son fonctionnement général, mais le reste est destiné à toutes sortes de politiques en faveur de l'emploi, telles que les primes Activa - qui représentent environ 240 millions d'euros -, les agents contractuels subventionnés - près de 200 millions d'euros -, l'économie sociale et les contrats d'insertion - environ 40 millions d'euros -, le soutien à la formation des chômeurs - environ 20 millions d'euros -, quelques politiques spécifiques - garantie jeunes, maisons de l'emploi, le fonds rebond, pour environ 20 millions d'euros - et, enfin, les partenariats, à hauteur d'environ 55 millions d'euros.

Le fonctionnement d'Actiris représente donc un budget d'environ 150 millions d'euros sur un budget total de 800 millions d'euros. Pour le reste, il s'agit de politiques spécifiques de mise ou de soutien à l'emploi. Dès lors, pour calculer le montant consacré à l'accompagnement de chaque chômeur, c'est 150 millions qu'il faut diviser par le nombre de chômeurs, et non 800 millions !

**Mme Farida Tahar (Ecolo).**- Votre réponse était très longue, mais nécessaire au vu des enjeux et du rapport de la Cour des comptes, qui reste alarmant pour nous, parlementaires, qui

<sup>1261</sup> *Daarom lopen er meerdere acties om de dienstverlening nog beter af te stemmen op de behoeften van de werkgevers.*

*Actiris zal in 2024 naar schatting ongeveer 73 miljoen euro besteden aan de begeleiding van werkzoekenden. Het algemene werkingsbudget bedraagt ongeveer 150 miljoen euro. Het bedrag van 800 miljoen euro dat in de begroting staat, dient om het hele werkgelegenheidsbeleid te financieren. Daarvan is bijvoorbeeld zo'n 240 miljoen euro bestemd voor de Activapremies.*

<sup>1263</sup> **Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)** (in het Frans).- *Het rapport van het Rekenhof is een alarmsignaal. Groene politici streven naar een efficiënt werkgelegenheidsbeleid dat vooral de*

*kwetsbaarste personen aan een baan helpt. Ik weet dat u die doelstelling deelt.*

*Het nieuwe beheerscontract stelt ons deels gerust en dient verder opgevolgd en geëvalueerd te worden. Het is een goede zaak dat u een ontwerp van ordonnantie hebt uitgewerkt, maar we moeten nu wachten op advies van de sociale partners en van de Raad van State. Ik vrees dan ook dat het parlement het ontwerp niet meer voor de verkiezingen zal kunnen aannemen.*

*Een gedifferentieerde aanpak naargelang het profiel van de werkzoekende kan zinvol en zelfs noodzakelijk zijn, maar het Rekenhof uitte kritiek omdat die gedifferentieerde aanpak niet altijd wordt verantwoord. Uit mijn ervaring in de sociale sector weet ik dat een gedifferentieerde aanpak nodig is, maar u zult die moeten kunnen verantwoorden.*

<sup>1265</sup> *De noodzakelijke herstructurering en de royale financiering van Actiris moeten ertoe leiden dat de prioritaire doelgroep daadwerkelijk systematisch begeleid wordt. Wij zullen de realisatie van die doelstelling aandachtig volgen.*

<sup>1267</sup> **De heer Gilles Verstraeten (N-VA).** - Om even in te pikken op wat de heer Kennis net zei: ik weet niet of we kunnen spreken van bewuste discriminatie, maar ik denk wel dat er sprake is van permanente improvisatie.

*(Opmerkingen van minister Clerfayt)*

Het gaat niet alleen om differentiatie, er wordt ook geïmproviseerd. De procedures worden niet nageleefd en de gegevens worden niet voor elke werkzoekende op dezelfde manier geregistreerd. U kunt aanvoeren dat differentiatie in aparte categorieën nodig is en het klopt dat bepaalde groepen meer begeleiding nodig hebben dan andere, maar de gegevens die worden geregistreerd, de basisprocedures en de follow-up moet bij iedereen in hetzelfde kader passen. Alleen zo weet je

souhaitons que les politiques de mise à l'emploi bénéficient des meilleures procédures et, surtout, obtiennent les meilleurs résultats. L'objectif des écologistes est de mettre à l'emploi les personnes les plus éloignées du marché du travail, et c'est aussi votre objectif.

Vous faites souvent référence au contrat de gestion. Nous l'avons lu attentivement et nous avons entendu la directrice générale nous communiquer quelques éléments qui nous ont rassurés, à l'époque. Vous les avez rappelés aujourd'hui. Nous avons tout intérêt à suivre ce processus qui sera long et nécessitera d'être évalué au fur et à mesure.

J'entends qu'un texte est en cours de lecture et je salue votre réactivité à cet égard. Il est déjà passé en première lecture et a été envoyé aux partenaires sociaux. Néanmoins, vous êtes tributaire des délais et de la réponse du Conseil d'État. Je crains que nous ne soyons pas en mesure d'examiner et de voter le texte sous la présente législature.

Quand la Cour des comptes affirme que le rythme et la qualité de l'accompagnement varient d'un demandeur d'emploi à l'autre, vous répondez qu'une personne n'est pas l'autre et que des accompagnements spécifiques sont parfois prévus. Ce que la Cour reproche, en réalité, c'est l'absence de justification systématique à ce traitement différencié. Pour avoir travaillé dans le secteur social et accompagné des demandeurs d'emploi, je suis d'accord avec vous : un demandeur d'emploi n'est pas l'autre et c'est parfois plus compliqué avec certains, qui demandent plus de temps ou une approche spécifique, qu'avec d'autres. Dorénavant, il faudra prendre cet aspect très au sérieux et pouvoir le justifier.

Concernant l'absence de vision globale, j'ose espérer que le nouveau contrat de gestion amènera l'enthousiasme nécessaire à la restructuration. Car quand on sait que des publics prioritaires - des demandeurs d'emplois - n'ont pas pu tous et toutes être accompagnés en 2021, c'est assez regrettable au vu des moyens publics alloués à cet objectif. Je vous appelle donc à une vigilance doublée, voire triplée. Nous reviendrons en tout cas prochainement vers vous à ce sujet pour voir si les éléments que vous nous apportez aujourd'hui ont été respectés.

**M. Gilles Verstraeten (N-VA)** *(en néerlandais).* - *Je ne sais si l'on peut parler de discrimination consciente, mais il règne une improvisation permanente.*

*(Remarques du ministre Clerfayt)*

*Malgré les distinctions entre les groupes cibles, les procédures standard devraient être suivies et les données, enregistrées de la même manière pour chaque demandeur d'emploi. Le suivi doit s'inscrire dans le même cadre pour tout le monde.*

*Actiris doit continuer à accompagner activement les demandeurs d'emploi et élaborer un système qui lui permette de se tenir au courant de leur évolution. De même, son temps de réponse doit*

wat er met werkzoekenden gebeurt, ook als we ze het oerwoud in sturen van samenwerkingen met partners van Actiris.

Actiris moet werkzoekenden actief blijven volgen. Nu komen ze vaak na twee jaar terug uit die partnerschapsjungle en weet Actiris niet wat er in de tussentijd is gebeurd. Wie weet is het resultaat dat het hele proces weer moet worden overgedaan. Actiris moet een systeem uitwerken om op de hoogte te blijven van wat er met werkzoekenden gebeurt.

De reactietijd moet bovendien korter worden. Ik kan begrijpen dat mensen die verder van de arbeidsmarkt verwijderd zijn, de prioriteit krijgen omdat ze meer begeleiding nodig hebben. Als ze niet binnen de maand, of wat mij betreft liefst nog sneller, worden opgevolgd, lopen we het risico dat iemand langdurig werkloos wordt. Uit getuigenissen van mensen die zich zowel bij de VDAB als bij Actiris inschrijven, blijkt de reactietijd sterk te verschillen tussen die twee instanties.

<sup>1271</sup> Bij de VDAB kregen ze het gevoel dat ze meteen werden geholpen. Bij Actiris kon het echter soms weken duren voor het verzoek kwam om een afspraak voor een gesprek twee maanden later vast te leggen. Dat is niet de juiste aanpak. Op die manier gaat de betrokkene zich al een paar maanden in de werkloosheid nestelen, terwijl hij misschien meteen weer aan de slag wil gaan. Zo'n werkzoekende moet meteen hulp krijgen.

Hetzelfde hoor ik van werkgevers. Ook daar klopt een en ander niet in verband met de procedure, de follow-up en de aanpak. Ik hoorde gisteren nog een getuigenis van iemand die een medewerker zocht om lakens op te vouwen. Daar heb je niet veel opleiding voor nodig. Hij hoorde echter twee maanden helemaal niets, waarna Actiris liet weten dat het geen geschikte kandidaten had. Er zijn dus blijkbaar geen laagopgeleide werkzoekenden in Brussel! Hier klopt iets niet.

U zegt dat de punten 4 en 5 het gevoeligst liggen. Ik begrijp niet hoe dat komt. Dat lijken mij immers de prioritaire punten voor Actiris als het zijn opdracht degelijk wil uitvoeren. Waarom liggen die punten het gevoeligst?

In verband met punt 7, de integratie van de controlebeschikbaarheid, is het duidelijk wat dat betekent: de vakbonden die mee Actiris besturen, zijn niet bereid om daar een betere controle op uit te voeren. Ik vind het bijzonder cynisch dat de vakbonden, die zelf de werkloosheidsuitkeringen uitbetalen en daarvoor middelen van de staat ontvangen, niet bereid zijn om beter te controleren. Dat probleem moet u snel aanpakken, want het beheerscomité van Actiris doet dat duidelijk niet.

U haalt een reeks nuances aan over variatie, duur en werkwijze. Ik kan er nog inkomen dat niet elke werkzoekende op dezelfde manier moet worden behandeld en niet hetzelfde type begeleiding moet krijgen, maar de basisprocedures moeten wel gelijk en begrijpelijk zijn en bovendien correct worden toegepast, en wel zo snel mogelijk.

*être réduit. Selon certains témoignages, le VDAB fait bien mieux en la matière.*

*Les chercheurs d'emploi qui s'adressent au VDAB sont apparemment aidés immédiatement, alors que chez Actiris, il leur faut parfois attendre des semaines avant d'obtenir un rendez-vous pour un entretien. J'obtiens le même son de cloche chez les employeurs bruxellois, qui déplorent des problèmes de procédure, de suivi et d'approche.*

*Par ailleurs, pourquoi les points 4 et 5 sont les plus sensibles ?*

*Concernant le point 7, je trouve en outre cynique que les syndicats qui participent à la gestion d'Actiris et reçoivent des fonds de l'État pour verser les allocations de chômage ne soient pas disposés à exercer un contrôle plus efficace de notre office de l'emploi. Il vous appartient d'y remédier rapidement.*

*Enfin, même si chaque chercheur d'emploi est différent, les procédures de base doivent être appliquées de façon identique à tous.*

1273 **Mevrouw Clémentine Barzin (MR)** (in het Frans).- *De data roepen vragen bij mij op. Het rapport van het Rekenhof dateert van 12 december 2023, het nieuwe beheerscontract van 1 januari 2023. Als er voor dat laatste al rekening werd gehouden met de kritiek van het Rekenhof, hoe verklaart u dan dat het Rekenhof nog steeds zo kritisch is?*

1273 **De heer Bernard Clerfayt, minister** (in het Frans).- *Het rapport van het Rekenhof slaat enkel op de periode tussen 2017 en 2021. Op grond daarvan heeft de directie van Actiris een aantal zaken bijgestuurd.*

1277 **Mevrouw Clémentine Barzin (MR)** (in het Frans).- *Dat verheldert de zaak.*

*Ik heb de indruk dat de nieuwe directie van Actiris op een audit wachtte om een aantal hervormingen door te voeren. Er is inderdaad veel werk aan de winkel.*

*U laat vaak verstaan dat u geen rechtstreekse inspraak hebt in het beleid van de instellingen van openbaar nut (ION). Tegelijk wilt u, ondanks de onenigheid binnen het beheerscomité, met de regering het proces aanzwengelen. Welke middelen hebt u daarvoor? Hoe snel wilt u vorderen? Dat is vooral van belang voor de controle van de beschikbaarheid van werkzoekenden voor de arbeidsmarkt. Op dat punt heeft het Brussels Gewest een achterstand in vergelijking met de andere gewesten.*

*U kondigde een uitvoeringsbesluit aan over transparantie en meer budgettaire verantwoordelijkheid voor de instellingen van openbaar nut. Wanneer mogen we dat verwachten?*

*Actiris ontvangt 150 miljoen euro voor zijn algemene werking en besteedt daarvan 72 miljoen aan begeleiding. Wat vindt u van die verhouding en van de besteding van de andere helft? Welk deel van het budget van Actiris kan onmiddellijk worden ingezet voor die kerntaak?*

**Mme Clémentine Barzin (MR)**.- Monsieur le Ministre, je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre point par point aux recommandations de la Cour des comptes.

Je m'interroge sur les dates. Le rapport de la Cour des comptes a été livré, me semble-t-il, le 12 décembre 2023. Le nouveau contrat de gestion a été publié le 1er janvier 2023. Vous nous dites que le premier a servi à adapter le contrat de gestion. Mais pourquoi le rapport de la Cour des comptes maintient-il alors des recommandations aussi dures si le contrat de gestion a déjà été adapté en tenant compte des conclusions de son rapport ?

**M. Bernard Clerfayt, ministre**.- Il faut bien lire le document de la Cour des comptes. Elle y explique clairement qu'elle a évalué le fonctionnement d'Actiris entre 2017 et 2021 - donc pas en 2022 et 2023. La Cour a tiré ces constats dans le courant de l'année 2022 en questionnant les différents services et différentes directions d'Actiris. Cette démarche a amené les directions à s'interroger et à repenser une série de choses. Au même moment, Actiris était invitée à préparer son contrat de gestion. Les informations circulant, il était légitime qu'Actiris s'interroge sur les défauts de l'ancien contrat de gestion et en élabore un nouveau qui soit plus clair, plus direct et qui remédie à une série d'imperfections - pour être très diplomate.

**Mme Clémentine Barzin (MR)**.- Merci pour vos réponses. Cela me paraît plus clair.

Sur le fond, je vous disais que nous attendions un audit, et j'ai le sentiment que la nouvelle direction d'Actiris l'attendait également pour se renforcer et mener à bien une série de réformes. Les chantiers sont, en effet, énormes et fondamentaux au vu des missions premières de cet organisme. Citons les problèmes de complétude, d'encodage, d'inadéquation du cadre juridique, etc. Tout cela montre la nécessité d'une politique de résultat, comme nous l'avons souligné de nombreuses fois. Le contrôle de la disponibilité reste problématique. Votre volontarisme comparé à celui de la directrice d'Actiris est un point d'achoppement majeur.

Lorsque nous vous interrogeons sur vos organismes d'intérêt public (OIP) de référence, vous nous répondez souvent qu'ils sont en gestion propre et que vous n'avez pas forcément de capacité d'intervention directe. Or vous dites que, eu égard à l'importance d'aller de l'avant malgré des dissensions au sein du comité de gestion, vous forcerez un peu le processus au gouvernement. Quel est exactement votre levier ? Quelles sont vos capacités réelles ? À quel rythme comptez-vous avancer ?

C'est une question importante pour le contrôle de la disponibilité, dont nous avons à nouveau souligné les défaillances en matière de sanction et de contrôle. La Région bruxelloise se singularise dans ce domaine en Belgique.

J'ai noté avec attention l'arrêté à venir sur la transparence et les responsabilités accrues en matière de budgets des organismes

<sup>1279</sup> **De heer Pepijn Kennis (Agora).**- Een ongelijke behandeling kan soms verantwoord worden door een vorm van differentiatie. Het is niet nodig om alle werkzoekenden of werkgevers op dezelfde manier te behandelen. Als dat zonder duidelijk kader gebeurt, kan differentiatie echter leiden tot discriminatie. Aan dat kader moet dus gewerkt worden.

U wist blijkbaar dat de audit op komst was. Daarom weigerde de meerderheid om het voorstel voor een audit goed te keuren. U had ook gewoon kunnen zeggen dat er een audit zou worden uitgevoerd. Dat was heel wat transparanter geweest.

Voor de evaluatieverslagen geldt hetzelfde. De parlementsleden of de burgers hoeven die niet op te vragen. Actiris en de regering moeten zich verplicht actief transparant opstellen en dus eigenlijk die verslagen uit eigen beweging publiceren.

Toch heb ik de verslagen zelf opgevraagd. In januari 2022 vroeg ik u immers naar de evaluatie van de uitvoering van de taken door Actiris en in het bijzonder naar de benchmarking en naar eventuele verbeterpunten. U had het toen alleen over enquêtes en dergelijke, net als nu, maar u hebt toen met geen woord gerept over een evaluatierapport van de beheersovereenkomst. Dat deed u ook niet in april 2022 of januari 2023, toen ik u vroeg naar de evolutie van de tevredenheid over de dienstverlening door Actiris, of in mei 2023, toen het ging over de evaluatie van de werking van de antidiscriminatie dienst.

De regering moet de logica niet omdraaien. Zij vindt dat wij de documenten maar moeten opvragen. Wel, ik doe dat regelmatig, maar ik krijg ze nooit. De regering moet dringend haar verplichtingen inzake transparantie naleven en dat geldt ook in het geval van deze beheersovereenkomst.

Wanneer zult u de rapporten over de periode 2017-2022 openbaar maken? Hierbij vraag ik ze officieel op. U hebt het ook over een algemeen kader voor 2023. Wanneer zult u dat rapport openbaar maken en op welke manier?

Tot slot plant u enkele aanpassingen aan de regelgeving: er komen nieuwe uitvoeringsbesluiten en een ordonnantie. Wat mogen we daarvan verwachten en wanneer zal dat gebeuren? De tijd begint immers te dringen. Er blijven nog maar een paar maanden over van de huidige regeerperiode.

d'intérêt public (OIP). Quand pouvons-nous attendre cet arrêté essentiel pour notre contrôle parlementaire ?

Vous avez évoqué l'enveloppe de 150 millions d'euros, mais vous n'avez pas montré de volonté de changer le rapport entre les 72 millions d'euros alloués à l'accompagnement et ces 150 millions. Quelle est votre analyse ? Quelle est l'évaluation que vous faites de l'autre moitié de cette enveloppe ?

Vous parliez d'une meilleure allocation des budgets. Quels moyens pourriez-vous réorienter directement, considérant l'importance de tout miser sur la mission première d'Actiris ?

**M. Pepijn Kennis (Agora)** (en néerlandais).- *La différenciation, si elle n'est pas encadrée, peut conduire à la discrimination. Il faut donc œuvrer à ce cadre.*

*Vous saviez que l'audit allait avoir lieu et vous avez manqué de transparence sur ce plan. Il en va de même pour les rapports d'évaluation : Actiris et le gouvernement sont tenus de faire preuve d'une transparence active et de publier spontanément ces rapports.*

*En janvier 2022, je vous ai interrogé sur l'évaluation de l'exécution des tâches d'Actiris et, en particulier, sur l'étude comparative des performances et les éventuels points d'amélioration. À l'époque, vous n'avez à aucun moment évoqué un rapport d'évaluation du contrat de gestion. Vous ne l'avez pas fait non plus ultérieurement lorsque je vous ai interrogé sur l'évolution de la satisfaction à l'égard des services d'Actiris. Le gouvernement doit d'urgence se conformer à ses obligations de transparence.*

*Quand allez-vous rendre publics les rapports pour la période 2017-2022 ? Vous parlez également d'un cadre général pour 2023. Quand ce rapport sera-t-il publié ?*

*Quels changements pouvons-nous attendre des nouveaux arrêtés d'exécution et de l'ordonnance et quand se produiront-ils ?*

<sup>1281</sup> **De heer Bernard Clerfayt, minister** (in het Frans).- *Ik ben meteen aan de slag gegaan met de aanbeveling van het Rekenhof. Ik heb in september vergaderd met Actiris en begin december al heeft de regering het ontwerp van ordonnantie goedgekeurd.*

*Ik kan echter onmogelijk zeggen binnen welke termijnen Brupartners en de Raad van State hun advies zullen verstrekken. Ik stel in elk geval alles in het werk om ervoor te zorgen dat het ontwerp zo snel mogelijk goedgekeurd kan worden. Mocht dat niet meer lukken tijdens deze regeerperiode, dan ligt er alvast een tekst klaar voor de volgende regering. Die kan dan eventueel nog worden gewijzigd.*

*Ik kan Actiris niet meer vragen om een activiteitenverslag op te stellen voor de periode waarin het vorige beheerscontract van kracht was. Voor het huidige beheerscontract hebben we wel een evaluatieverslag gevraagd. We zullen dat voorleggen aan het parlement.*

<sup>1283</sup> *Voor het overige vond ik het aangewezen om het Brusselse systeem voor de beschikbaarheidscontrole, dat uit 2014-2015 dateert omdat de bevoegdheid toen werd overgedragen, zou worden geëvalueerd.*

*De sociale partners zijn vertegenwoordigd in de raden van bestuur van de betrokken instanties. Het lijkt me gerechtvaardigd om hun eerst de kans te geven om de kwesties te behandelen die hun aanbelangen. Als er na verloop van tijd geen vooruitgang wordt geboekt, moet de regering ingrijpen.*

*Ik kan bijgevolg niet garanderen dat we de zaak nog geregeld krijgen tijdens deze regeerperiode. Ik zal de kwestie in elk geval voorleggen aan de regering en zal u inlichten als die een beslissing heeft genomen.*

*Voorts heb ik ook duidelijk aangegeven dat het mij aangewezen lijkt om meer personeel van Actiris in te zetten voor de begeleiding van werkzoekenden. Actiris voert die strategie nu uit door interne reorganisatie. Ik volg de manier waarop de algemene directie en het beheerscomité die veranderingen in goede banen leiden. Dergelijke processen vergen overleg en opleiding, maar er wordt aan gewerkt.*

*(Opmerkingen van mevrouw Clémentine Barzin)*

*Minister Gatz werkt aan het besluit betreffende de administratieve en budgettaire controle op de gewestelijke*

**M. Bernard Clerfayt, ministre.**- *J'ai réagi rapidement à la recommandation de la Cour des comptes, qui m'est parvenue après l'été, qui demandait un cadre d'ordonnance. J'ai donc organisé des réunions dès le mois de septembre avec Actiris pour ce faire, et l'ordonnance a été approuvée au début du mois de décembre. Ce processus a pris très peu de temps.*

*Je ne suis pas en mesure de vous dire dans quel délai le Conseil d'État ou Brupartners remettront un avis. Impossible de prédire s'ils mettront un mois ou six mois à se manifester. J'ai moi-même dû patienter neuf mois pour une réponse concernant les titres services !*

*A priori, cela devrait être rapide puisque les règles qui figurent dans l'ordonnance sont déjà appliquées par Actiris. Aussi, le Conseil d'État est encombré pour l'instant, et nous a fait savoir que les délais légaux n'étaient pas respectés. Je mets tout en œuvre pour que ce texte soit approuvé rapidement, sinon, il sera prêt pour la prochaine législature, avec l'un ou l'autre amendement s'il le faut.*

*Je ne peux pas demander à Actiris de rédiger des rapports d'activité du précédent contrat de gestion, qui n'existe plus. Actiris a évalué globalement le précédent contrat de gestion en préparation à la rédaction du nouveau – c'est un document interne à ses services. Pour le contrat de gestion actuel, nous avons demandé un rapport d'évaluation qui doit passer demain, et qui sera ensuite transmis au Parlement.*

*Pour le reste, je vous ai clairement indiqué, notamment à l'occasion de questions antérieures, que je jugeais légitime d'évaluer notre mécanisme bruxellois de contrôle de la disponibilité, lequel a été imaginé en 2014-2015, lorsque la Région a reçu la compétence de l'État fédéral. Certes, la période de pandémie de Covid-19 a été très spéciale et les chiffres qui ont été produits alors ne sont pas représentatifs. Un rapport d'évaluation a été rédigé.*

*Il est légitime de respecter le fonctionnement des deux institutions résultant du transfert d'une part de la compétence de la sécurité sociale. L'accompagnement des chercheurs d'emploi à Actiris, au VDAB et au Forem concerne les partenaires sociaux qui siègent au conseil d'administration et au comité de gestion de ces différents organismes. Il est légitime de les laisser d'abord se saisir des matières qui les concernent au quotidien. Si, après un certain temps, aucune évolution n'est constatée, le dossier doit revenir au gouvernement.*

*Vous me demanderez si nous avons encore le temps d'agir d'ici à la fin de la législature. Je l'ignore. Je porterai en tout cas l'affaire au gouvernement et je ne pourrai vous répondre que lorsque ce dernier aura tranché.*

*J'ai clairement dit que je jugeais légitime que davantage de personnels d'Actiris soient affectés à l'accompagnement des chercheurs d'emploi. Cette stratégie est déjà en cours. Actiris, plus vite que d'autres organismes, a réduit, voire limité la progression de son personnel. Au sein de celui-ci, des*

*instellingen, in het kader van het programma Optimist. Daar ga ik dus niet dieper op in.*

réorientations sont en cours à travers une réorganisation des services afin d'améliorer le nombre et la qualité des services directs d'accompagnement des chercheurs d'emploi.

Je suis la manière dont la direction générale et le comité de gestion accompagnent ces processus de changement. Il ne s'agit pas de révolutions brutales. Une telle démarche doit être menée en concertation avec les agents. Il faut leur dispenser des formations et réorganiser les services de manière souple, mais efficace. C'est bien cette direction qui est prise.

*(Remarques de Mme Clémentine Barzin)*

Quant à l'arrêté, il s'agit d'une démarche entreprise par M. Sven Gatz, ministre chargé des Finances et de la Fonction publique. Il s'inscrit dans le cadre du programme Optimist, qui consiste en une réforme des mécanismes de contrôle budgétaire s'appliquant à tous les organismes. Cette réforme est en cours de négociation avec les opérateurs. Comme c'est M. Gatz qui pilote ce programme, je ne déflorerai pas le sujet.

<sup>1287</sup> **De heer Gilles Verstraeten (N-VA).**- Het verheugt me dat er geprobeerd wordt om meer personeel in te zetten voor de begeleiding van werkzoekenden. Dat heeft echter alleen maar zin als we grondig nagaan wat ze precies doen en op welke manier ze te werk gaan. Daarom zijn punten 4 en 5 cruciaal, maar daar bent u niet op ingegaan.

**M. Gilles Verstraeten (N-VA)** *(en néerlandais)*.- *Augmenter le personnel pour aider les demandeurs d'emploi n'a de sens que si l'on examine attentivement son action et son approche. Je ne comprends pas pourquoi ce personnel ne respecterait pas les procédures pour permettre un suivi adéquat et égal de tous les demandeurs d'emploi.*

Ik begrijp niet waarom het zo gevoelig ligt dat alle personeelsleden die werkzoekenden begeleiden, de procedures moeten respecteren, volledige dossiers moeten aanleggen, hetzelfde documentatiesysteem moeten hanteren enzovoort om een degelijke, correcte en gelijke follow-up van alle werkzoekenden mogelijk te maken. Als dat niet gebeurt, blijft u voortdurend improviseren.

<sup>1289</sup> **De heer Bernard Clerfayt, minister.**- De werkelijkheid is complexer dan een parlementair betoog laat vermoeden. Zo verloopt de informatie-uitwisseling tussen Actiris en zijn partners moeizaam door de Algemene Verordening gegevensbescherming. We werken aan een oplossing, maar het moet allemaal volgens de regels gebeuren.

**M. Bernard Clerfayt, ministre** *(en néerlandais)*.- *La réalité est plus complexe que cela, mais nous sommes à la recherche de solutions.*

Onder druk van Europa spitste Actiris zijn aandacht tijdens de vorige regeerperiode toe op de jongerengarantie, waardoor er minder aandacht ging naar andere doelgroepen. Zo ontstond er differentiatie in de dienstverlening aan aparte doelgroepen.

*La différenciation de service entre groupes cibles émane de la pression européenne qui a poussé Actiris à concentrer son action sur la garantie pour la jeunesse. Le fait qu'Actiris ne contacte pas d'office les demandeurs d'emploi de longue durée après un certain laps de temps m'a étonné, mais c'est en train de changer. Le bilan de compétences est un autre succès engrangé ces dernières années.*

Het verbaasde me dat Actiris langdurig werkzoekenden na bijvoorbeeld twee jaar niet automatisch contacteert. Dat is nu aan het veranderen.

Doordat we geen objectieve informatie over de vaardigheden van werkzoekenden hadden, konden we eerder geen competentiebalans opmaken. Dat zijn allemaal zaken waarmee we de voorbije jaren vooruitgang hebben geboekt.

1291 **De heer Gilles Verstraeten (N-VA).**- Ik heb niet gezegd dat het doelgroepenbeleid fout is, wel dat er procedures moeten worden gevolgd. Bovendien moet bepaalde basisinformatie over elke werkzoekende en een traject worden bijgehouden, zodat een correcte follow-up mogelijk is. Dat is zelfs gewoon al nodig om te weten tot welke doelgroep een werkzoekende behoort en of hij of zij in een traject zit. Het probleem is dat dat nu niet gebeurt.

1291 **De heer Bernard Clerfayt, minister.**- Ter verduidelijking: in Vlaanderen en Wallonië zitten de begeleiding en opleiding van werkzoekenden bij dezelfde instelling, respectievelijk de VDAB en het Waalse werkgelegenheidsagentschap Forem.

Brussel heeft het probleem dat het met drie instellingen moet werken: de VDAB, Bruxelles Formation en Actiris. Zelfs bij een goede samenwerking gaat het daardoor altijd wat moeilijker dan in de andere twee gewesten. Ik doe mijn best om de instellingen beter te laten samenwerken.

1291 **De heer Gilles Verstraeten (N-VA).**- Het gaat toch niet om tweehonderd partners die moeten samenwerken?

U moet zich afvragen of Actiris bij het aangaan van partnerschappen in het verleden wel de juiste afspraken heeft gemaakt en of het niet de fout heeft begaan - of in sommige gevallen heeft gekozen voor de gemakkelijkheidsoplossing - om bepaalde mensen door te verwijzen naar een partner en hun dossier verder niet meer te volgen. Er is wel degelijk follow-up nodig en er moeten dossiers worden bijgehouden over wat er gebeurt met werkzoekenden.

- De incidenten zijn gesloten.

1299 **MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER PEPIJN KENNIS**  
1299 **aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,**

1299 **betreffende ethisch bezwaar tegen solliciteren voor een baan bij Actiris.**

1301 **De heer Pepijn Kennis (Agora).**- Met constructivity.brussels hebt u ingezet op het promoten van knelpuntberoepen die de groene transitie in het Brussels Gewest moeten bevorderen. De Brusselse Burgerassemblee wil ook dat handenarbeid in het kader van de groene transitie wordt gehervat.

Voor die groene transitie hebben we echter niet alleen de bouwsector nodig. Alle bedrijven in Brussel zouden de Europese klimaatdoelstellingen moeten respecteren. Ik heb dan ook de indruk dat werkzoekenden en zelfs werknemers minder graag willen werken in bedrijven die het niet zo nauw nemen met de ESG-criteria (environmental, social and governance).

**M. Gilles Verstraeten (N-VA) (en néerlandais).**- *Les groupes cibles, c'est bien, mais les procédures doivent être respectées et les dossiers doivent afficher les détails qui permettent le suivi des bénéficiaires et leur classement en groupes cibles.*

**M. Bernard Clerfayt, ministre (en néerlandais).**- *En Flandre et en Wallonie, l'orientation et la formation des demandeurs d'emploi relèvent de la même institution, alors que Bruxelles doit travailler avec le VDAB, Bruxelles Formation et Actiris.*

**M. Gilles Verstraeten (N-VA) (en néerlandais).**- *On peut se demander si, en constituant ses nombreux partenariats, Actiris n'a pas commis l'erreur, parfois par facilité, d'abandonner ses bénéficiaires et le suivi de leur dossier à ses partenaires.*

- *Les incidents sont clos.*

#### QUESTION ORALE DE M. PEPIJN KENNIS

**à M. Bernard Clerfayt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal,**

**concernant l'objection éthique à la candidature à un emploi chez Actiris.**

**M. Pepijn Kennis (Agora) (en néerlandais).**- *Selon une enquête menée par KPMG au Royaume-Uni, un Britannique sur cinq déclare avoir déjà refusé un emploi car la politique environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) de son potentiel employeur ne correspondait pas à ses valeurs personnelles de lutte contre le changement climatique. Plus de la moitié des travailleurs âgés de 25 à 34 ans exigent qu'une entreprise tienne compte des critères ESG. Certains vont même jusqu'à démissionner pour ces raisons.*

*Les valeurs éthiques des demandeurs d'emploi et des travailleurs jouent donc un rôle de plus en plus important dans le refus ou la conservation d'un emploi. C'est pourquoi l'assemblée citoyenne bruxelloise plaide pour la revalorisation des emplois socialement utiles. Actiris pourrait, à cet égard, jouer un rôle*

In een onderzoek dat KPMG in het Verenigd Koninkrijk voerde, wordt die trend bevestigd. Een op de vijf van de ondervraagde volwassen Britten gaf aan al eens een baan te hebben geweigerd omdat het ESG-beleid van de potentiële werkgever niet strookte met hun persoonlijke waarde om de klimaatverandering tegen te gaan. Ook bleek dat meer dan de helft van de werknemers tussen 25 en 34 jaar oud eist dat een bedrijf die criteria in acht neemt. Sommige werknemers gaan nog een stap verder en doen aan 'climate quitting'. Ze nemen ontslag omdat hun werkgever geen rekening houdt met de ESG-criteria en willen op die manier bedrijven aansporen om werk te maken van een klimaatbeleid.

Voor de Global Energy Talent Index werden 10.000 werknemers in de energiesector ondervraagd, van wie 85% aangaf een andere baan te verkiezen in de sector als hun werkgever zijn klimaatbeleid niet verandert. Ook daar waren het vooral de jongeren die van baan zouden willen veranderen.

De ethische waarden van werkzoekenden en werknemers spelen dus een steeds grotere rol in het weigeren of behouden van een baan. Daarom pleit de Brusselse Burgerassemblee voor het herwaarderen van maatschappelijk nuttige banen. Dat nut kan niet altijd becijferd worden als economische waarde.

<sup>1303</sup> Actiris zou een voortrekkersrol kunnen spelen in het stimuleren van een inclusief en maatschappelijk relevant rekruteringsbeleid door rekening te houden met maatschappelijk erkende ethische normen voor werkzoekenden.

Hoe gebeurt dat vandaag? Houdt Actiris rekening met de ethische en religieuze waarden die werkzoekenden belangrijk vinden? Ik heb het meer bepaald over waarden die zijn opgenomen in de antidiscriminatiewet of andere regelgeving. Mogen werkzoekenden weigeren om op een werkaanbieding van Actiris in te gaan op grond van zulke waarden of van hun persoonlijke overtuiging?

Merkt Actiris dat mensen banen weigeren op grond van ethische normen of overtuigingen? Heeft dat gevolgen voor hun uitkering of hun verdere zoektocht naar een baan? Welke normen en overtuigingen spelen een doorslaggevende rol om een baan af te wijzen?

Zijn er cijfers van view.brussels of federale instellingen over ethische beweegredenen waarom mensen eventueel een baan weigeren of ontslag nemen? In welke mate spelen maatschappelijk erkende normen en overtuigingen of klimaatgerelateerde redenen of schendingen van de mensenrechten daarin een rol?

<sup>1305</sup> **De heer Bernard Clerfayt, minister.**- De adviseurs van Actiris verstrekken persoonlijke begeleiding op basis van het dossier van elke werkzoekende om hem of haar professionele kansen te bieden die overeenstemmen met zijn of haar waarden.

Tijdens dat proces probeert Actiris de individuele ambities van de werkzoekende in overeenstemming te brengen met de realiteit van de arbeidsmarkt. U weet dat ik geen voorstander ben van

*précurseur pour stimuler une politique de recrutement inclusive et socialement pertinente, tenant compte de normes éthiques agréées.*

*Actiris tient-il compte des valeurs éthiques et religieuses des demandeurs d'emploi ? Ces derniers peuvent-ils refuser une offre d'emploi pour des motifs ayant trait à leurs convictions ou normes éthiques et Actiris rencontre-t-il de tels cas ? Ces refus ont-ils des conséquences sur les allocations ou la recherche d'emploi ? Quelles sont les principales valeurs et convictions invoquées pour refuser un travail ?*

*Disposez-vous de chiffres de view.brussels ou d'organismes fédéraux sur les motivations éthiques entraînant un refus de travail ou une démission ?*

**M. Bernard Clerfayt, ministre (en néerlandais).**- *Les conseillers d'Actiris fournissent un accompagnement personnalisé basé sur le dossier de chaque demandeur d'emploi, afin de proposer à ce dernier des opportunités conformes à ses valeurs. Un demandeur d'emploi peut refuser une offre d'Actiris, mais sur la base de critères objectifs mentionnés dans*

gedwongen tewerkstelling. Dat zou er toch maar toe leiden dat de persoon in kwestie enkele weken later opnieuw bij Actiris aanklopt.

Als werkzoekende kun je een werkaanbieding van Actiris afwijzen, maar dat moet wel gebeuren op grond van objectieve criteria zoals vermeld in de federale wetgeving. Het gaat bijvoorbeeld om de afstand tot de werkplek, de werktijden, het loon of de arbeidsregeling.

Ik ben er weliswaar niet voor om mensen te dwingen om op een werkaanbieding in te gaan, maar ik geloof wel heilig in de verplichting om een opleiding te volgen in een vakgebied dat je interesseert.

<sup>1307</sup> Dat is trouwens het doel van de competentiebalans waarmee we net van start zijn gegaan. Actiris beschikt niet over specifieke cijfers van view.brussels of federale instellingen over de ethische beweegredenen van mensen die een baan op de Brusselse arbeidsmarkt weigeren. Ik kan uw wel verzekeren dat Actiris, en in het bijzonder de afdeling die zich bezighoudt met werkgevers, uitgebreid aandacht besteedt aan de inhoud van vacatures die het op zijn website publiceert of rechtstreeks beheert. Het aanvaardt geen werkaanbiedingen die vernederend of in strijd met de wet zijn.

<sup>1309</sup> **De heer Pepijn Kennis (Agora).**- Uit uw antwoord blijkt duidelijk dat ethische criteria niet als legitieme beweegredenen worden beschouwd om een werkaanbieding te weigeren. Een klimaatactivist mag dus niet weigeren om in een olieraffinaderij te gaan werken, hoewel dat ingaat tegen zijn principes en zelfs de gewestelijke klimaatdoelstellingen.

<sup>1309</sup> **De heer Bernard Clerfayt, minister.**- Werkzoekenden mogen banen weigeren waarvoor ze de juiste competenties hebben en die gepaard gaan met correcte arbeidsvoorwaarden, maar dan verliezen ze hun uitkering.

<sup>1313</sup> **De heer Pepijn Kennis (Agora).**- Zo had ik het ook begrepen. Het is jammer dat het gewest ambitieuze doelstellingen hanteert inzake klimaat en economische transitie, maar dat die niet tot uiting komen in het werkgelegenheidsbeleid.

We zullen bekijken of we langs een andere weg aan cijfers over het Brussels Gewest kunnen komen, want 'climate quitting' is een internationaal gegeven. Een op de vijf respondenten geeft aan dat hij een werkaanbieding heeft afgewezen omdat de werkgever niet voldeed aan minimumvereisten op het vlak van klimaat, sociale doelstellingen of corporate governance. Volgens mij kunnen we die criteria objectief vastleggen, al heb ik begrepen dat dat een taak is voor de federale overheid.

- *Het incident is gesloten.*

*la législation fédérale (distance du lieu de travail, horaires, salaire, règlement de travail).*

*Je ne suis pas favorable à forcer les candidats à accepter une offre d'emploi, mais je crois en l'obligation de suivre une formation dans un domaine qui les intéresse. C'est d'ailleurs l'objectif du bilan de compétences.*

*Actiris ne dispose pas de chiffres spécifiques de view.brussels ou d'organismes fédéraux sur les motivations éthiques des personnes qui refusent un emploi sur le marché du travail bruxellois. Je peux toutefois vous assurer qu'Actiris n'accepte aucune offre d'emploi dégradante ou contraire à la loi.*

**M. Pepijn Kennis (Agora) (en néerlandais).**- *Il ressort de votre réponse que les critères éthiques ne sont pas considérés comme des motifs légitimes pour refuser une offre d'emploi.*

**M. Bernard Clerfayt, ministre (en néerlandais).**- *Les demandeurs d'emploi peuvent refuser un emploi assorti de conditions de travail correctes et pour lequel ils disposent des compétences, mais ils perdent alors leurs allocations.*

**M. Pepijn Kennis (Agora) (en néerlandais).**- *Je regrette que les objectifs ambitieux de la Région en matière de climat et de transition économique ne trouvent pas écho dans notre politique de l'emploi.*

- *L'incident est clos.*